

IBM Business Automation Workflow on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Business Automation Workflow on Cloud est une solution SaaS (Software-as-a-Service) qui intègre les fonctionnalités de gestion de cas et de processus métier à une offre de workflow unique dans le Cloud. Elle rassemble des informations, processus et utilisateurs pour fournir une vue panoramique des prestations. Outre la gestion de processus, un workflow utilise l'analytique évoluée, des règles métier et la collaboration pour produire de meilleurs résultats métier optimisés.

Les fonctionnalités du Service Cloud sont les suivantes :

- a. Authentification unique SAML : prend en charge la délégation d'une authentification utilisateur au Fournisseur d'Identité Client via SAML.
- b. Gestion des Utilisateurs et Groupes : fournit des API REST pour que les Clients gèrent les utilisateurs et les groupes qui ont accès au Service Cloud.
- c. Site Web de Service Cloud : inclut un site Web permettant aux utilisateurs d'accéder aux environnements d'exploitation et aux fonctionnalités d'administration pour configurer et gérer le Service Cloud.
- d. Réseau Privé Virtuel (VPN) : inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sortante sécurisée et chiffrée entre le Service Cloud et les systèmes externes au Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite par le biais d'un ticket de demande de support.
- e. Notifications par e-mail : inclut une fonction de notification informant les utilisateurs de leur accès au Service Cloud et des changements de mot de passe et notifiant aux administrateurs l'état du Service Cloud et les modifications planifiées.
- f. Surveillance et Reprise Automatiques : surveille la disponibilité du Service Cloud et initialise une reprise du Service si celui-ci ne répond plus ou devient inaccessible.
- g. Mises à jour de Service Planifiées : les mises à jour de maintenance et de dispositif du Service Cloud ont lieu tous les 30 à 90 jours. IBM enverra une notification aux Administrateurs de Compte deux semaines avant les mises à jour de services planifiées. Pour les mises à jour majeures impliquant la mise à niveau de la version d'IBM Business Process Manager, IBM se concertera avec les Clients pour mettre à niveau l'environnement de développement afin de permettre aux Clients de tester la nouvelle version avant la mise à niveau de l'environnement d'exécution de processus. Les Clients sont tenus de tester la nouvelle version d'une application de processus dans l'environnement de développement et d'envoyer à IBM sous 30 jours leurs commentaires sur les éventuels problèmes rencontrés.
- h. Administrateur de Compte : possède un nom de connexion et un mot de passe permettant l'accès à l'environnement d'exploitation afin de gérer l'accès des utilisateurs à l'environnement d'exploitation et d'affecter et de supprimer des rôles utilisateur. L'accès Administrateur de Compte peut être attribué à plusieurs utilisateurs.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

Cette configuration est basée sur l'achat d'Utilisateurs Express. En outre, au niveau des fonctionnalités générales décrites ci-dessus, cette configuration inclut les fonctions spécifiques suivantes :

- Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement de développement et d'exécution de workflow dédié présentant les caractéristiques suivantes :

- Environnement de développement : un environnement virtuel sans haute disponibilité pour une utilisation hors production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs Express achetés pour l'instance du Service Cloud.
- Environnement d'exécution de workflow : un environnement virtuel sans haute disponibilité. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs Express achetés pour l'instance du Service Cloud.
- Reprise Après Incident : le Service Cloud réalise une sauvegarde quotidienne des données de configuration et de production à utiliser pour la reprise du Service Cloud. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent de la même région du monde.
- Conteneurs d'objets : le Client est limité à un conteneur d'objets.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

Cette configuration est basée sur l'achat d'Utilisateurs Enterprise. En outre, au niveau des fonctionnalités générales décrites ci-dessus, cette configuration inclut les fonctions spécifiques suivantes :

- Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement d'exécution de développement, de test et de workflow dédié présentant les caractéristiques suivantes :
 - Environnement de développement : un environnement virtuel sans haute disponibilité pour une utilisation hors production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs Enterprise achetés pour l'instance du Service Cloud.
 - Environnement de test : un environnement virtuel sans haute disponibilité pour une utilisation hors production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs Enterprise achetés pour l'instance du Service Cloud.
 - Environnement d'exécution de workflow : un environnement virtuel prêt pour la production et hautement disponible. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs Enterprise achetés pour l'instance du Service Cloud.
- Reprise Après Incident : le Service Cloud utilise un ensemble de sauvegardes et la réplication des données de configuration et de production sur un emplacement de centre de données différent dans la même région à utiliser pour la reprise du Service Cloud.
- Conteneurs d'Objets : de multiples conteneurs d'objets sont pris en charge. L'achat de mémoire Supplémentaire peut être demandé si de multiples conteneurs d'objets sont exploités dans le Service Cloud.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements de test supplémentaires à des fins non destinées à la production. Chaque environnement de test ne fournit pas la haute disponibilité. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs de Non-production achetés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour la configuration Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements d'exécution de processus supplémentaires à des fins non destinées à la production. Chaque environnement de Production fournit une haute disponibilité. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs de Production achetés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour la configuration Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

Le Service Cloud propose une option d'achat de stockage supplémentaire pour les cas où les exigences dépassent la capacité fournie pour le nombre d'utilisateurs achetés. La quantité de stockage (tranches de 1 To) peut être appliquée à un environnement unique ou à plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Le Service Cloud propose une option d'achat pour Cloud Object Storage. Cloud Object Storage apporte une solution rentable pour les données nécessitant un accès moins fréquent. Cette option est conçue pour compléter, et non remplacer, l'option de stockage standard destinée au stockage des données à

accès élevé plus actuelles. Cloud Object Storage peut être acheté par tranches de 1 To. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

Le Service Cloud propose une option d'achat de mémoire supplémentaire pour les cas où les exigences de mémoire de la solution dépassent la capacité de traitement fournie pour le nombre d'utilisateurs achetés. Par exemple, le déploiement d'applications multiples, le traitement de documents volumineux ou l'augmentation du nombre de conteneurs d'objets peut exiger plus de mémoire. L'espace mémoire (tranches de 16 Go par machine virtuelle) peut être appliqué à un environnement unique ou à plusieurs environnements (par tranches de 16 Go par machine virtuelle) dans l'instance de Service Cloud.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

Le Service Cloud propose une option d'achat pour une connexion VPN basée sur logiciel pour une communication entrante chiffrée et sécurisée vers le Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite par le biais d'un ticket de demande de support. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.
- Un téraoctet est 2 puissance 40 octets traités par, utilisés, stockés ou configurés dans le Service Cloud.
- Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, analysés, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à la disposition du Service Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
IBM Process Designer	<p>Le Client pourra accéder au Logiciel d'Activation IBM Process Designer et le télécharger afin de développer des applications de processus. Le Logiciel d'Activation s'exécute sur un système de bureau du Client et se connecte à distance au Service Cloud. L'utilisation d'IBM Process Designer est limitée au nombre d'utilisateurs ayant accès à l'environnement de développement.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>Le Client pourra accéder au Logiciel d'Activation IBM Integration Designer et le télécharger, afin de développer des applications de processus. Le Logiciel d'Activation s'exécute sur un système de bureau du Client et se connecte à distance au Service Cloud. IBM Integration Designer n'est disponible que pour la configuration Enterprise. Le Service Cloud autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs du Service Cloud à accéder au logiciel d'Activation IBM Integration Designer et à l'utiliser. Un accès utilisateur additionnel peut être acheté avec un droit d'utilisation IBM Integration Designer.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir d'accorder aux utilisateurs externes l'accès au Service Cloud. Le Client est responsable de ces utilisateurs externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les utilisateurs externes en rapport avec le Service Cloud, ou b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces utilisateurs externes.

5.3 Test de performances

Le Client peut divulguer les résultats des tests de performances du Service Cloud ou de ses sous-composants à un tiers sous réserve (A) de rendre publique la méthodologie complète utilisée dans le test de performances (par exemple, la configuration matérielle et logicielle, la procédure d'installation et les fichiers de configuration), (B) d'effectuer les tests de performances en exécutant le Service Cloud dans son Environnement Opérationnel Spécifié avec les mises à jour et les correctifs applicables les plus récents du Service Cloud disponibles auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les « Tiers ») et (C) de suivre en tout point toutes les instructions relatives à l'optimisation des performances et aux « pratiques en usage dans la profession » figurant dans la documentation et sur les sites Web IBM de support du Service Cloud. Si le Détenteur de la Licence publie les résultats des tests de performances pour le Service Cloud, sauf mention contraire dans un contrat conclu entre le Client et IBM ou les Tiers, IBM et les Tiers se réservent le droit de publier les résultats des tests de performances concernant les produits du Client sous réserve de se conformer aux conditions (A), (B) et (C) ci-dessus lors du test des produits du Client.