

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

Les fonctionnalités de base suivantes sont incluses dans chacune des configurations de nœud décrites ci-dessous :

- Le Client reçoit l'accès au logiciel IBM Cloudant Data Layer, une base de données JSON (JavaScript Object Notation). Ce logiciel permet de stocker et d'extraire des données via une (1) API REST Cloudant, d'accéder aux bibliothèques SDK client et mobiles, l'indexation en texte intégral, la réplication multimaître et des analyses en temps réel via MapReduce.
- Pour chaque Instance du Service Cloud, IBM installera et configurera les composants du logiciel IBM Cloudant Data Layer sur un (1) serveur. Chaque serveur sera situé dans une infrastructure prise en charge sous la forme d'un centre de données du fournisseur de services (IaaS). Le Client peut sélectionner le fournisseur IaaS et les sites de centre de données à partir d'une liste définie par IBM.
- Le Client doit acquérir au minimum trois (3) Instances par cluster. IBM configurera les serveurs associés dans un ou plusieurs clusters. IBM configurera, à sa seule discrétion, un ou plusieurs équilibres de charge pour contrôler les charges de travail du système.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ce Service Cloud est destiné aux clients qui souhaitent évaluer le logiciel IBM Cloudant Data Layer.

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.
- La durée maximale de ce service est de 6 mois.
- Pendant la durée, le Client ne peut utiliser le service qu'à des fins d'évaluation et de non-production.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur configuré en tant qu'instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera des ressources matérielles et réseau avec d'autres clients mais elle sera exclusive au Client.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur configuré en tant qu'instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera des ressources matérielles et réseau avec d'autres clients mais elle sera exclusive au Client.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

4. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Pour recevoir un crédit de disponibilité, une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »).

Le Service Cloud est considéré comme non conforme au SLA lorsque le taux d'erreur dépasse 1 % de toutes les demandes au cours d'une minute donnée pour un taux de 150 demandes par seconde ou moins. Les erreurs sont des demandes dont le code de réponse est supérieur ou égal à 500 et sont liées à la disponibilité ou la fiabilité du service.

La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ; causes échappant au contrôle d'IBM ; incidents liés au contenu ou à la technologie du Client ou d'un tiers ; conceptions ou instructions ; plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client ; incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client ; ou lorsqu'un fournisseur d'infrastructure sous forme de services tiers rencontre une panne à l'échelle de la région. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

4.1 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Supérieure ou égale à 99,9 %	0 %
Supérieure ou égale à 99 % mais inférieure à 99,9 %	10 %
Supérieure ou égale à 95 % mais inférieure à 99 %	25 %
Inférieure à 95 %	100 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 25 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---

5. Support Technique

Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Un Client Cloudant Dedicated a droit au support par e-mail 24h/24 et 7j/7 avec un temps de réponse d'une heure.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne, les niveaux de priorité et de gravité des problèmes ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la section IBM Cloudant dans le manuel IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

6.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants doivent être achetés pour couvrir chaque Engagement.

6.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

6.3 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction si un service de configuration fourni à distance est commandé.

7. Services de Configuration

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les procédures recommandées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client, ou à partir de la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des Activités, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique, (2) l'accompagnement sur les procédures recommandées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

9. Informations Complémentaires

9.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, dans le cadre du fonctionnement et du support normal du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

9.2 Protection des données

Si le Client met à disposition des Données à caractère personnel dans le cadre du Service Cloud, entre le Client et IBM, le Client est considéré comme seul responsable du traitement des Données à caractère personnel et désignera IBM comme sous-traitant du traitement (tels que ces termes sont définis dans la directive UE 95/46/EC) desdites Données à caractère personnel. IBM ne traitera ces Données à caractère personnel que dans les limites requises pour mettre à disposition le Service Cloud conformément au présent Descriptif de Service. IBM coopérera raisonnablement avec le Client pour l'aider à respecter les obligations légales, dont l'octroi au Client de l'accès aux Données à caractère personnel. Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu accessible au Service Cloud, y compris des Données à caractère personnel, hors du territoire à destination d'IBM aux États-Unis. Si IBM modifie la façon dont elle traite ou sécurise les Données à caractère personnel et que cette modification est à l'origine du non-respect par le Client des lois applicables à la protection des données, le Client est autorisé à résilier le Service Cloud concerné, dans les trente (30) jours suivant la notification de la modification adressée par IBM.

9.3 Données Réglementées

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si

ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud.

Le Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission ou le stockage des informations personnelles sur la santé protégées en vertu de la loi U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») de 1996, sauf (a) si IBM et le Client ont conclu un accord de partenariat applicable et (b) qu'IBM fournit au Client une confirmation écrite expresse indiquant que le Service Cloud peut être utilisé avec des informations personnelles sur la santé.