

### IBM Cloudant Dedicated Cluster

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante 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 Dedicated 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 Dedicated i2 Virtualized 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.

## **1.6 Services de Configuration**

### **1.6.1 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.

### **1.6.2 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.

## **2. Protection du Contenu et des Données**

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2052E430379B11E58B2CB2A838CE4F20>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la

mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

## 2.1 Expiration du Service Cloud

La conservation des données via une migration vers une source externe doit être effectuée par le Client avant l'arrivée à expiration du service.

Les Clients qui exigent la suppression de leurs Données à caractère personnel conformément aux normes d'expurgation NIST une fois le service résilié doivent le demander au moment de l'achat.

## 2.2 Restrictions relatives aux Données sur la Santé

Les conditions de cette section s'appliquent aux offres suivantes :

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Dedicated SMB Node

### 2.2.1 HIPAA

Nonobstant les informations figurant dans la fiche technique du présent Service Cloud concernant la Health Information Portability and Accountability Act of 1996 (« HIPAA ») et l'utilisation autorisée des informations et des données sur la santé en tant que types de Données à caractère personnel et/ou catégories spéciales de Données à caractère personnel (désignées collectivement « Données sur la santé ») avec le présent Service Cloud, l'utilisation des données sur la santé dans le cadre du présent Service Cloud est soumise aux conditions et limitations suivantes :

Seules les offres répertoriées ci-dessus peuvent être mises à disposition en vue d'implémenter les contrôles requis dans le cadre de la réglementation concernant la Sécurité et la Confidentialité HIPAA pour l'utilisation avec les Données sur la Santé si le Client informe au préalable IBM qu'il utilisera les Données sur la Santé dans le cadre du Service Cloud et IBM confirme par écrit que le Service Cloud sera mis à disposition à des fins d'utilisation de Données sur la Santé. Par conséquent, le Service Cloud ne peut pas être utilisé pour la transmission, la conservation ou toute autre utilisation de quelconques données sur la santé protégées dans le cadre de la loi HIPAA, sauf si (i) le Client fournit à IBM une telle notification ; (ii) IBM et le Client ont conclu un accord de partenariat accrédité applicable ; et si (iii) IBM fournit au Client la confirmation écrite expresse que le Service Cloud peut être utilisé avec des données sur la santé.

Le Service Cloud ne sera en aucun cas utilisé pour le traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.

### 2.2.2 RGPD

En ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données et l'utilisation autorisée des Données sur la Santé en tant que Types de Données à caractère personnel et/ou Catégories Spéciales de Données à caractère personnel (désignées collectivement « Données sur la Santé ») avec le présent Service Cloud, l'utilisation des Données sur la Santé dans le cadre du présent Service Cloud est soumise aux conditions et limitations suivantes :

Seules les offres répertoriées ci-dessous peuvent être mises à disposition en vue d'implémenter les contrôles requis dans le cadre du RGPD pour l'utilisation avec les Données sur la Santé si le Client informe au préalable IBM qu'il utilisera les Données sur la Santé dans le cadre du Service Cloud. De ce fait, le Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission, le stockage ou toute autre utilisation des Données à caractère personnel sur la Santé protégées par le RGPD sauf si le Client en avertit IBM.

## 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.

### 3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

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 »).

La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle 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, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations 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 panne régionale chez un fournisseur d'infrastructure sous forme de service.

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.

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. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 100 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

### 3.2 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.

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## **5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation**

### **5.1 Unités de mesure des redevances**

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- 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 sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- 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.

### **5.2 Redevances de Configuration**

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

## **6. 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, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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.

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du [programme] pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### **7.2 Dispositions applicables à l'offre Cloudant dédiée sur AWS**

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement à :

- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

La couche application du Service Cloud ainsi que les données et le contenu du Client sont hébergés sur une infrastructure et une plateforme de services Cloud tiers non gérées par IBM. L'infrastructure de Service Cloud, certains aspects de la plateforme de Service Cloud et les services connexes, notamment le centre de données, les serveurs, le stockage et le réseau, la sauvegarde d'application et de données, le firewall et la détection de menace, ainsi que les API destinées au déploiement, à la surveillance et à l'exploitation des applications (ci-après dénommés collectivement « Services de Plateforme Cloud Tiers ») sont hébergés et gérés par le fournisseur tiers. En conséquence, nonobstant toute disposition figurant dans la présente Description de Service, les Conditions Générales, si applicables, ou le Contrat :

- a. Le Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission, le stockage ou le traitement des Informations Personnelles sur la Santé.
- b. Si le fournisseur des Services de Plateforme Cloud Tiers informe IBM qu'il a retiré ou résilié ses services ou l'accès d'IBM ou du Client auxdits services, IBM peut résilier le Service Cloud immédiatement à la date d'effet de ladite résiliation par le fournisseur tiers en adressant une notification de résiliation au Client.
- c. IBM n'accorde aucune garantie ou condition, explicite ou implicite, et ne saurait être en aucun cas tenue responsable envers le Client concernant les Services de Plateforme Cloud Tiers ou le Service Cloud dans la mesure où celui-ci dépend des Services de Plateforme Cloud Tiers.
- d. Le Client accepte d'indemniser et de protéger IBM contre l'ensemble des réclamations, dommages, pertes, responsabilités, frais et dépens (y compris les honoraires et frais d'avocat dans des proportions raisonnables) consécutifs ou relatifs aux recours du fournisseur des Services de Plateforme Cloud Tiers à l'encontre d'IBM concernant : (a) l'utilisation par le Client du service IBM Cloud ; (b) tout manquement au présent Document de Service, aux Conditions Générales, si applicables, ou au Contrat, ou toute violation par le Client de la loi applicable ; (c) le contenu du Client ou la combinaison du contenu du Client avec d'autres applications, contenus ou processus, y compris toute réclamation impliquant une infraction ou appropriation illicite présumée des droits de tiers par le contenu du Client ou par l'utilisation, le développement, la conception, la production, la publicité ou la commercialisation du contenu du Client ; ou (d) un différend entre IBM et le Client.