

IBM Business Process Manager on Cloud

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

IBM Business Process Manager on Cloud est une solution logicielle sous forme de services qui fournit une plateforme de gestion de processus métier pour la visibilité et la gestion des processus métier. Le Service Cloud comprend des fonctionnalités de conception, d'exécution, de surveillance et d'optimisation des processus.

Les fonctionnalités de base suivantes sont fournies aux utilisateurs pour lesquels le Client acquiert des droits d'utilisation.

- a. Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement d'exécution de développement, de test et de production dédié.
- b. 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.
- c. Réseau Privé Virtuel (VPN) : inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sécurisée et chiffrée entre le Service Cloud et les systèmes externes au Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite. Cette demande doit être envoyée à SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- d. 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.
- e. Sauvegarde en ligne Automatique : réalise une sauvegarde quotidienne pouvant être utilisée pour la reprise automatique du Service Cloud. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent.
- 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. 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.

1.2 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Le Service Cloud propose une option d'achat permettant à des utilisateurs supplémentaires d'accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et de les utiliser.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Le Service Cloud propose une option d'achat d'espace de stockage supplémentaire pour la base de données interne de BPM et le magasin de documents intégré.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Le Service Cloud propose une option d'achat de mémoire supplémentaire pour les cas où les exigences de mémoire de la solution de processus dépassent la capacité de traitement fournie pour le nombre d'utilisateurs achetés.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

Le service On Demand Consulting (ODC) Professional comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de cinq (5) développeurs (contacts abonnés). Les contacts abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses

avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC. Les contacts abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison. Exemples : révision du code des artefacts d'implémentation de solution, examen des artefacts hors solution (tels que la documentation), réponse aux questions liées à la solution ou la technologie, recommandations pour une meilleure utilisation du produit, assistance pour les problèmes d'implémentation non pris en charge par le biais des réseaux de support de produit normaux, examen des hypothèses de dimensionnement et d'architecture du système, recommandations et suggestions pour des mises à niveau et migrations réussies à mesure que de nouvelles versions sont disponibles, ou conseils sur l'identification et la résolution des problèmes d'intégration et de configuration rencontrés après l'installation.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

Le service ODC Enterprise comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de dix (10) développeurs (contacts abonnés). Les contacts abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC. Les contacts abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison.

Exemples : révision du code des artefacts d'implémentation de solution, examen des artefacts hors solution (tels que la documentation), réponse aux questions liées à la solution ou la technologie, recommandations pour une meilleure utilisation du produit, assistance pour les problèmes d'implémentation non pris en charge par le biais des réseaux de support de produit normaux, examen des hypothèses de dimensionnement et d'architecture du système, recommandations et suggestions pour des mises à niveau et migrations réussies à mesure que de nouvelles versions sont disponibles, ou conseils sur l'identification et la résolution des problèmes d'intégration et de configuration rencontrés après l'installation.

L'abonné peut exploiter IBM ODC pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail convenus d'un commun accord dont la durée est limitée à 24 heures par mois d'abonnement. Les livrables de produit de travail peuvent inclure une assistance pour les exemples de procédures spécifiques ou le code de solution série prêt à l'emploi. Le responsable et/ou les contacts abonnés participent également aux réunions d'avancement hebdomadaires avec un responsable d'activation de client ODC d'IBM.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

Le Service Cloud propose une option d'accès développeur supplémentaire au nombre de développeurs ODC Professional ou Enterprise inclus dans ces offres.

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.

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 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.

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 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. 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 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	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	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 : 60 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 60 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 140 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 99,86 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	--

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la documentation du Service Cloud et le manuel IBM Software Support Handbook. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 2 heures	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 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. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant au Service Cloud à tout moment donné. Que la personne accède ou non simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour le nombre maximal d'Utilisateurs Simultanés accédant au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- d. **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.

5.2 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.

Une redevance de configuration unique s'appliquera à chaque instance supplémentaire de Service Cloud commandée, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

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

5.4 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

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, 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.

7. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

Logiciels d'activation inclus dans le Service Cloud :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool Access : le Client pourra accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et les 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.

Designer Tool User Restriction : le Service Cloud autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs de Service Cloud à accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

8. Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de Service Cloud transmet du Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur de Service Cloud accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

9. 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.

10. Accélérateurs et Échantillons

Le Service Cloud pourra inclure certains composants au format de code source (« Composants Source ») et d'autres éléments désignés comme « Échantillons ». Le Client est autorisé à copier et modifier les Composants Source et les Échantillons uniquement à des fins d'utilisation interne, étant entendu toutefois que le Client ne pourra pas modifier ou supprimer les mentions ou informations relatives aux droits d'auteur contenues dans les Composants Source ou les Échantillons. IBM fournit les Composants Source et les Échantillons sans aucune obligation de support et « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE.