

IBM Business Process Management on Cloud

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

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 présentant les caractéristiques suivantes :
 - Environnement de développement : environnement avancé de centre de processus virtuel comprenant au moins un membre de cluster. La capacité de l'environnement de développement est fonction du nombre par défaut d'auteurs plus tout auteur supplémentaire acheté pour l'instance de Service Cloud.
 - Environnement de test : environnement avancé de serveur de processus virtuel comprenant un seul membre de cluster. La capacité de l'environnement de test est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de Service Cloud.
 - Environnement d'exécution de processus : environnement avancé de serveur de processus virtuel hautement disponible comprenant au moins deux membres de cluster et un cluster de bases de données hautement disponible. Cela fournit un environnement prêt pour la production. La capacité de l'environnement d'exécution de processus est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de Service Cloud.
- 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 par le biais d'un ticket de demande de support.
- 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 de la même région du monde.
- 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 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.1.1 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.

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test 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 fournit un environnement de serveur de processus virtuel distinct. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement de Test achetés.

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements d'exécution de processus supplémentaires à des fins non destinées à la production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement d'Exécution de Processus achetés.

1.1.4 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. L'espace de stockage (les incréments de Go varient selon le système virtuel) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud.

1.1.5 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. L'espace mémoire (incrément de 16 Go) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud.

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

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.

1.1.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

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 pendant la période d'abonnement. 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. Le Contact 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. Pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 24 heures par mois d'abonnement, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

1.1.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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

1.1.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Les Services de Migration peuvent aider à la migration d'une application BPM à partir d'un environnement BPM sur site vers BPM on Cloud. L'évaluation de la migration comprend des activités telles que l'analyse de la configuration matérielle et logicielle existante des systèmes, l'analyse de l'application BPM existante, y compris la compatibilité des versions, ainsi que l'évaluation des options de migration les plus avantageuses. La planification et la livraison de la migration aident à générer le plan de migration et à fournir la migration en optimisant la migration d'artefact et les outils de migration application par application. Cet abonnement comprend jusqu'à 30 heures d'activités de migration et une assistance illimitée sous forme de questions/réponses par mois d'abonnement. Les activités seront réalisées à distance pour cet abonnement (à l'aide d'outils tels que le partage d'écran). Pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 30 heures par mois d'abonnement ou qui nécessitent des activités non distantes, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

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 de 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=1413347452462>

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.

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. 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 dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

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)
Inférieure à 99,93 %	5%
Inférieure à 99,5 %	10 %
Inférieure à 99 %	50 %
Inférieure à 95 %	75 %
Inférieure à 90 %	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 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 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 :

- **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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire 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.
- **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.
- **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. 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.
- **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.

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.

- à chaque instance de Service Cloud commandée, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction ;
- à chaque environnement de test additionnel, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction ;
- à chaque environnement d'exécution de processus additionnel, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

5.4 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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.

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 accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

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 Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

Logiciel d'activation inclus dans le Service Cloud :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Accès aux outils de conception

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.

Restriction des utilisateurs d'outil de conception

Le Service Cloud autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs de Service Cloud à accéder aux Logiciels IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE RELATIVE A LA VALEUR MARCHANDE OU D'APTITUDE A UNE UTILISATION PARTICULIÈRE.