

IBM Security Intelligence on Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société et ses destinataires ou 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

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

L'Offre IBM Security Intelligence on Cloud fournit une solution de sécurité interne avancée à partir de l'IBM Cloud basé sur le produit IBM Security QRadar SIEM. Elle permet aux Clients de collecter, de corrélérer et de stocker les événements générés à partir des environnements Cloud et sur site et de gérer la sécurité et les menaces comme ils le feraient avec un produit QRadar SIEM déployé sur site. Dans le cadre de l'offre, IBM assure également la surveillance de l'infrastructure 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et applique le dernier niveau de logiciel ou les correctifs critiques chaque fois qu'ils sont disponibles.

Le Service Cloud permet aux Clients d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PII ») en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- Noms des individus
- Adresses e-mail
- USER ID/noms de connexion
- Adresses IP/adresses MAC
- Adresses URL
- Informations de géolocalisation
- Identifiants et numéros de série des appareils

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 qu'il utilise en rapport avec le Service Cloud.

1.2 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Cette offre est une mise à niveau de service qui fournit une capacité supplémentaire de 1000 EPS pour la collecte et le traitement des événements de journal. Le Client peut acheter plusieurs unités de cette mise à niveau, à concurrence du niveau EPS maximum pouvant être pris en charge par l'offre.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Cette offre est une mise à niveau de service qui fournit une capacité supplémentaire de 1000 EPS pour la collecte et le traitement des événements de journal, mais uniquement pour un nombre provisoire de mois. Le Client peut acheter plusieurs unités de cette mise à niveau, à concurrence du niveau EPS maximum pouvant être pris en charge par l'offre. Cette partie a pour objectif de permettre à un Client qui nécessite une couverture pendant les périodes de pointe durant l'année de répondre à ces exigences par le biais d'une mise à niveau de capacité temporaire. A l'issue de la période, ces augmentations de capacité temporaires seront supprimées de l'environnement du Client.

1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

Une mise à niveau de service qui met à jour la fonctionnalité de nœud de données en ajoutant du stockage et qui améliore les performances d'analyse.

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 3 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 dix (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	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5%
< 96 %	10 %

* 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 : 250 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 250 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 950 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,4 % de disponibilité pendant le 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, comme décrit ci-dessous. 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	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. 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 1 heure Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	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. **Événements par Seconde (ci-après les « EPS ») :** unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un événement est un événement de journal généré à partir d'un serveur, d'une application ou d'un périphérique, qui peut être traité dans un but précis. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir le nombre d'événements par seconde à collecter et à traiter par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou dans un Document de Transaction.

- b. **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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

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. Si le logiciel d'activation est accompagné d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Service prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne le logiciel d'activation. Le Client n'est autorisé à installer et utiliser qu'un maximum de dix (10) copies du Logiciel d'Activation.

8. **Dispositions Générales**

8.1 **Utilisation Légale du Service Cloud**

Le Service Cloud est conçu pour aider le Client à améliorer son environnement et ses données de sécurité. L'utilisation du Service Cloud peut être soumise à diverses lois et réglementations, notamment celles relatives à la confidentialité, la protection des données, l'emploi et le stockage et les communications électroniques. Le Service Cloud ne peut être utilisé qu'à des fins légales et de manière légale. Le Client s'engage à utiliser le Service Cloud conformément aux lois, règlements et réglementations applicables et assume toutes les responsabilités relatives au respect desdites lois, règlements et réglementations. Le Client convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra tous les consentements, autorisations ou licences nécessaires pour permettre l'utilisation légale du Service Cloud.

8.2 **Traitement des Données**

Les données du Client envoyées au Service Cloud seront conservées aux États-Unis et au Canada.

Les employés et les sous-traitants d'IBM situés dans les pays suivants peuvent également avoir accès aux données du Client envoyées au Service Cloud dans le cadre des prestations d'assistance :

- États-Unis
- Arabie saoudite
- Inde
- Australie
- Japon
- Belgique
- Costa Rica
- Brésil
- Pologne
- Irlande
- Royaume-Uni
- Canada