

IBM Streaming Analytics

Ce Descriptif de Services 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 Bluemix est un prérequis technique pour les offres de Service Cloud. Pour accéder au service IBM Bluemix, veuillez vous inscrire ici : <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

1.1 IBM Streaming Analytics Standard Plan

IBM Streaming Analytics Standard Plan permet aux Clients d'archiver, d'analyser, de surveiller et de corréler les données à mesure qu'elles arrivent de sources de données temps réel. Une instance de nœud de flux unique est un serveur virtuel doté d'une unité centrale, de 4 cœurs, de 12 Go de mémoire RAM et de 25 Go de disque.

1.2 IBM Streaming Analytics Premium Plan

IBM Streaming Analytics Premium Plan permet aux Clients d'archiver, d'analyser, de surveiller et de corréler les données à mesure qu'elles arrivent de sources de données temps réel. Une instance de nœud de flux unique est un serveur virtuel doté d'au moins 16 cœurs, de 256 Go de mémoire RAM et de deux disques de 1 To.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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 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.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données situé aux Etats-Unis. La politique de confidentialité Privacy Shield d'IBM s'applique à cette offre et est disponible à l'adresse suivante : http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Support Technique

Le Support Avancé IBM Bluemix (anciennement appelé Support Standard) est inclus dans l'Offre IBM SaaS et est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante du Service Cloud et sont donc soumis au présent Descriptif de Services. Le support technique est inclus dans 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	<p>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.</p> <p>Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, ils sont rétrogradés au niveau de gravité 2.</p>	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<p>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.</p>	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<p>Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.</p>	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<p>Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique</p>	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Remarque : * Les objectifs de temps de réponse décrits dans le présent document sont destinés à décrire uniquement les objectifs d'IBM et ne représentent pas une garantie de bonne exécution.

4. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 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 :

- Serveur Virtuel** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Serveur Virtuel comprend des unités de traitement, de la mémoire et des fonctionnalités d'entrée-sortie et exécute des procédures, commandes ou applications demandées. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Serveur Virtuel accessible au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5. 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.

6. Dispositions Additionnelles

6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux 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.