

IBM IoT Continuous Engineering on Cloud

et

IBM Collaborative Lifecycle Management 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

1.1 Stockage de Données

Les clients ayant un abonnement de 200 utilisateurs ou moins reçoivent 25 gigaoctets de données et les clients ayant un abonnement de plus de 200 utilisateurs reçoivent 50 gigaoctets de données.

1.2 IBM Quality Manager on Cloud

Ce Service Cloud fournit des plans de test dynamiques, des flux de travail dirigés, l'efficacité de lab, l'analyse de couverture de test et la création de test manuelle. Ces fonctions s'intègrent à d'autres artefacts de cycle de vie tels que les éléments de travail et les exigences, ainsi qu'aux rapports et tableaux de bord. Ils fournissent des analyses détaillées et hautement personnalisées aidant à surveiller l'état de santé et l'avancement d'un projet. Les rapports personnalisables fournissent des vues en temps réel et les tendances historiques des artefacts tout au long du cycle de vie, y compris les exigences, les éléments de travail, les compilations, les scénarios de test et les résultats de test. Les rapports et tableaux de bord d'équipe aident les Clients à surveiller l'état de santé de leur projet. Les tableaux de bord fournissent une vue d'ensemble des requêtes d'élément de travail, flux d'événements, rapports et autres éléments essentiels pour comprendre la progression.

1.3 IBM Team Concert on Cloud

Ce Service Cloud offre les fonctionnalités de gestion des modifications, de planification, de gestion de configuration de logiciel et d'automatisation décrites ci-dessous :

a. Gestion des modifications

La gestion des modifications a pour principale caractéristique les éléments de travail qui permettent le suivi et la coordination des cas d'utilisation, des défauts, des éléments de plan et des tâches courantes. Les éléments de travail et le processus de flux de travail qu'ils suivent peuvent être personnalisés en fonction du projet du Client.

b. Planification

La fonctionnalité de planification fournit des outils d'aide à la planification, au suivi et à l'équilibrage de charge de travail tout au long des projets pour les équipes participant à ces projets et les développeurs individuels. Les plans sont accessibles à tous les membres de l'équipe et présentent à tout moment l'avancement des éditions et itérations.

c. Gestion des Configurations de Logiciel

Le système de contrôle source basé sur les composants apporte un soutien important aux équipes de développement en parallèle et de développement agile et aux équipes géographiquement réparties. Il s'intègre parfaitement au suivi des défauts, aux compilations et à l'automatisation de processus.

d. Automatisation

La fonctionnalité d'automatisation permet aux équipes de développement et de test de contrôler la gestion des compilations. Les membres d'équipe peuvent suivre l'avancement des compilations, consulter les alertes et résultats des compilations, demander des compilations et établir un lien entre les compilations et les artefacts tels que les ensembles d'artefacts modifiés et les éléments de travail.

1.4 IBM DOORS Next Generation on Cloud

Ce Service Cloud fournit des outils permettant de capturer, d'organiser ainsi que d'examiner, d'analyser et de communiquer de façon collaborative les exigences, notamment en rapport avec les éléments de travail de développement et les artefacts de test qui leur sont associés.

1.5 IBM Engineering Lifecycle Manager on Cloud

Ce Service Cloud ne peut être acheté qu'en dehors de l'offre groupée IBM IoT Continuous Engineering on Cloud conjointement avec l'offre IBM Collaborative Lifecycle Management on Cloud et fournit des fonctionnalités permettant de consulter et d'analyser les relations entre les artefacts techniques tout au long du cycle de vie afin d'améliorer l'efficacité des projets et l'exhaustivité des produits.

1.6 IBM IoT Continuous Engineering on Cloud

Ce Service Cloud inclut les fonctionnalités décrites ci-dessus pour IBM DOORS Next Generation on Cloud, IBM Quality Manager on Cloud, IBM Team Concert on Cloud et IBM Engineering Lifecycle Manager on Cloud, ainsi que les suivantes :

- Accès universel aux informations techniques tout au long du cycle de vie et application des compétences techniques clés à IBM DOORS Next Generation on Cloud.
- Les outils IBM Rhapsody Design Manager on Cloud, IBM Quality Manager on Cloud et IBM Team Concert on Cloud permettent :
 - de rechercher et découvrir des informations pertinentes quel que soit le lieu de stockage et de gestion des données ;
 - de comprendre les modifications techniques et d'y réagir avec une parfaite visibilité tout au long du cycle de vie technique ;
 - des fonctions de visualisation et d'analyse aidant à transformer les informations en résultats prévisibles ;
 - de réutiliser les artefacts techniques de cycle de vie en fonction des produits, systèmes, sous-systèmes et composants en cours de développement réutilisables ;
 - de créer, modifier et partager des modèles et conceptions et d'intégrer les artefacts de conception à d'autres ressources de cycle de vie ; et
 - d'examiner, d'analyser et de communiquer de façon collaborative les modèles et les conceptions.
- Les rapports personnalisables fournissent des vues en temps réel et les tendances historiques des artefacts tout au long du cycle de vie, y compris les exigences, les éléments de travail, les compilations, les scénarios de test et les résultats de test.
- Les rapports et tableaux de bord d'équipe aident les Clients à surveiller un projet.
- Les tableaux de bord fournissent une vue d'ensemble des requêtes d'élément de travail, flux d'événements, rapports et autres éléments essentiels pour comprendre la progression.

1.7 IBM Collaborative Lifecycle Management on Cloud

Cette Offre IBM SaaS inclut les fonctionnalités décrites ci-dessus pour IBM DOORS Next Generation on Cloud, IBM Quality Manager on Cloud et IBM Team Concert on Cloud.

1.8 Informations Personnelles

Les Services Cloud n'ont 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.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour le Service Cloud, 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. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui 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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
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 1 heure
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 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 4 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 du lundi au vendredi

4. Droits 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 :

- 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. **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.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

4.3 Redevances de dépassement

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

4.4 Paiement à l'Utilisation

Le Client sera facturé par tranches de 100 Go lorsqu'il dépasse l'attribution de stockage incluse dans l'offre de Service Cloud.

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, 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.