

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

Le Client doit acheter un certain nombre d'Utilisateurs Autorisés ou d'Utilisateurs Simultanés pour avoir accès aux fonctionnalités suivantes :

- Une instance unique du Service Cloud inclut un environnement de développement, de test et d'exécution de processus dédié présentant les caractéristiques suivantes :
 - **Environnement de développement** : environnement Process Center Advanced 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 Process Server Advanced 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 Process Server Advanced 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.
- Environnements, lorsqu'ils sont utilisés dans le site choisi par le Client :
 - **Environnement de développement** : autorisation d'utilisation d'un environnement Process Center Advanced pour prendre en charge uniquement le nombre par défaut d'auteurs d'outil de conception plus tout auteur supplémentaire acheté.
 - **Environnement de test** : autorisation d'utilisation d'un environnement de non-production Process Server Advanced pour prendre en charge uniquement le nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés.
 - **Environnement d'exécution de processus** : autorisation d'utilisation d'un environnement Process Server Advanced hautement disponible pour prendre en charge uniquement le nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés.
- Fonctionnalités Cloud :
 - **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.
 - **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.
 - **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.
 - **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.
 - **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.

- **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.
- **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 toutes les deux semaines aux Administrateurs de Compte 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, en utilisant un ticket de demande de support.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

Le Service Cloud propose une option d'achat permettant à des utilisateurs de Service Cloud supplémentaires d'accéder aux environnements de développement, au logiciel d'activation IBM Process Designer et/ou au logiciel d'activation IBM Integration Designer. Les auteurs supplémentaires sont autorisés à accéder aux environnements de développement uniquement dans le Cloud ou via une configuration dans le site choisi par le Client.

1.2.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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.

L'autorisation d'utilisation de l'environnement de test fournit au Client un environnement de test supplémentaire en plus de celui inclus dans le cloud géré. Les utilisateurs de l'environnement de test sont autorisés à accéder à cet environnement de test supplémentaire uniquement via le Cloud ou une installation sous la forme d'un environnement de non-production configuré dans le site choisi par le Client.

1.2.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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.

L'autorisation d'utilisation de l'environnement d'exécution fournit au Client un environnement d'exécution supplémentaire en plus de celui inclus dans le cloud géré. Les utilisateurs de l'environnement d'exécution de processus sont autorisés à accéder à l'environnement d'exécution supplémentaire uniquement via le Cloud ou une configuration dans le site choisi par le Client.

2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AAC9BB40193411E6B9DB71A15D06730A>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité pendant un mois contractuel	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
99,93 %	5 %
99,0 %	25 %
95,0 %	50 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

5.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient les Logiciels d'Activation suivants :

- 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 du Service Cloud à accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

5.3 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.

5.4 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 obligation de support et **« en l'état », sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite, y compris aucune garantie de titre, de non-contrefaçon ou de non-ingérence, et aucune garantie ou condition implicite de qualité marchande et d'adéquation à une fin particulière.**