

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

Le service IBM Information Server Enterprise Edition (« IIS EE ») on Cloud Managed (le « Service Cloud ») fournit des fonctions d'intégration d'informations de bout en bout aidant le Client à comprendre, gouverner, créer, gérer, transformer et livrer des données de qualité. Le service permet également l'intégration de données qui peut transformer les données en quelque style que ce soit et les livrer à tout système. IBM gère l'infrastructure (ressources de réseau, de stockage et de calcul), applique des correctifs à l'application et gère l'infrastructure et les dispositifs de contrôle de sécurité et de confidentialité applicables.

Les fonctionnalités suivantes sont incluses :

- a. Analyse, nettoyage, surveillance et gestion des données dans le cadre des processus décisionnels et métier.
- b. Génération de données sécurisées en créant, gérant et surveillant des politiques et règles métier cohérentes, à l'aide d'Information Governance Catalog.
- c. Intégration des données à plusieurs systèmes à l'aide d'une infrastructure parallèle performante et prise en charge de la gestion des métadonnées étendues et la connectivité de l'entreprise, à l'aide de DataStage.
- d. Conception de tâches dans le client DataStage Designer et exécution de tâches dans le client DataStage Director.
- e. Recherche d'informations à l'échelle de l'entreprise pour mieux comprendre ces informations en fonction des besoins métier, à l'aide d'Enterprise Search.

Chaque configuration du Service Cloud représente la capacité de traitement de certaines quantités de volume de données et d'opérations utilisateurs dans un délai défini, comme décrit ci-dessous. Les descriptions de capacité sont censées être des instructions aidant un Client à sélectionner une configuration appropriée pour les charges de travail prévues. Les résultats réels peuvent varier selon les spécificités des charges de travail du Client.

1.1 Offres

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

Les détails et les spécifications des offres ci-dessous sont disponibles dans le guide d'utilisation de IIS on Cloud Managed à l'adresse <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Ces configurations sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. La lettre de Bienvenue partagée avec le Client fournit la configuration exacte de l'offre achetée.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Hébergement sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Fournit 2 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Hébergement sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Fournit 5 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Hébergement sur Bare Metal dans l'environnement IBM Cloud.
- Fournit 10 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- La configuration du traitement en parallèle est autorisée.
- Le nombre de nœuds de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») n'est pas limité ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.

Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Hébergement sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Haute disponibilité
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Fournit 2 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Haute disponibilité
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Fournit 5 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Hébergée sur Bare Metal dans l'environnement IBM Cloud.
- Fournit 10 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- Haute disponibilité
- Le nombre de nœuds de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») n'est pas limité ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de sept (7) jours et Objectif de Point de Reprise après Incident (RPO) d'une journée de 24 heures.

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Solution intégrée de centre de données multiples à haute disponibilité et reprise après incident (HADR)
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Fournit 2 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et Objectif de Point de Reprise proche du temps réel.
- Un test annuel de reprise après incident et de continuité des opérations validé est inclus. Des tests et validations supplémentaires effectués plusieurs fois par an sont possibles dans le cadre d'un Descriptif de Services distinct.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Hébergement sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Solution intégrée de centre de données multiples à haute disponibilité et reprise après incident (HADR)
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Fournit 5 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.
- Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et Objectif de Point de Reprise proche du temps réel.
- Un test annuel de reprise après incident et de continuité des opérations validé est inclus. Des tests et validations supplémentaires effectués plusieurs fois par an sont possibles dans le cadre d'un Descriptif de Services distinct.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Hébergée sur Bare Metal dans l'environnement IBM Cloud.
- Solution intégrée de centre de données multiples à haute disponibilité et reprise après sinistre (HADR)
- Fournit 10 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.
- Le nombre de nœuds de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») n'est pas limité ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.
- Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et Objectif de Point de Reprise proche du temps réel.

Un test annuel de reprise après incident et de continuité des opérations validé est inclus. Des tests et validations supplémentaires effectués plusieurs fois par an sont possibles dans le cadre d'un Descriptif de Services distinct.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Hébergement sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- La configuration du traitement en parallèle est autorisée.
- Limitation à un nœud de calcul pour la mise en place du traitement à parallélisme massif (« MPP ») ; des nœuds supplémentaires peuvent être achetés dans le cadre d'un Descriptif de service séparé.

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 sur la Protection des Données (UE/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=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,5 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* 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. Montant des 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 :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

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

5.1 Mises à jour de l'environnement du Service Cloud

Maintenance

L'installation des mises à jour et/ou correctifs majeurs et mineurs du Service Cloud fera l'objet d'une évaluation au cours d'une fenêtre de maintenance mensuelle. Deux semaines avant la fenêtre de maintenance, IBM publiera la liste des mises à jour majeures et mineures appliquées, ainsi qu'une brève description des mises à jour. Pendant la fenêtre de maintenance, il se peut que le Service Cloud ne soit pas disponible. Si nécessaire, IBM notifiera au Client que les Services Cloud ne seront pas disponibles pendant la fenêtre de maintenance. Dans la mesure du possible, IBM minimisera les interruptions de Service pendant les activités de maintenance, avec pour objectif une durée d'indisponibilité mensuelle ne dépassant pas quatre (4) heures. Pour les environnements disposant d'une autorisation de reprise après incident sur serveur Cloud (Small, Medium ou Large) la maintenance mensuelle se déroulera dans un centre de données secondaire, ce qui a amélioré la durée d'indisponibilité pour maintenance à un plafond de 45 minutes.

Le Client est tenu de tester la compatibilité des Artefacts de développement Client et de l'utilisation du Service Cloud spécifique au Client avec les mises à jour proposées.

Le Client peut demander à retarder les mises à jour majeures et mineures lorsqu'il en est informé. IBM déploiera des efforts raisonnables du point de vue commercial pour coordonner l'implémentation de la mise à jour avec le Client. Les demandes visant à retarder une mise à jour majeure doivent être formulées dans les 30 jours suivant la notification d'origine et les demandes visant à retarder une mise à jour mineure doivent être formulées dans les 7 jours qui suivent la notification d'origine. Le Client reconnaît et accepte qu'IBM déploiera les mises à jour majeures dans les 6 mois qui suivent la notification d'origine et les mises à jour mineures dans les 45 jours qui suivent la notification. Si le Client n'autorise pas le déploiement d'une mise à jour initiée par IBM dans le Service Cloud, des redevances mensuelles supplémentaires peuvent s'appliquer.

Maintenance d'Urgence

En plus des mises à jour majeures et mineures, IBM peut déterminer qu'une mise à jour urgente de l'environnement est nécessaire pour corriger des failles considérables ou se conformer à des exigences réglementaires et ne peut pas attendre une fenêtre de maintenance planifiée. Dans une telle situation, IBM peut mettre à jour l'environnement à tout moment sans en informer le Client à l'avance.

5.2 Sauvegarde et Restauration

Pour les environnements non désignés par « développement/test », des sauvegardes de routine planifiées pour le système de fichiers (fichiers recommandés) et des sauvegardes périodiques (quotidiennes/hebdomadaires/mensuelles) de la base de données sont fournies. A intervalle régulier, les fichiers de sauvegarde seront archivés sur Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) et y seront conservées pendant 28 jours maximum. Information Server Enterprise Edition ne prend pas en charge les sauvegardes en ligne, c'est pourquoi les sauvegardes doivent être programmées et effectuées au cours d'une fenêtre de maintenance coordonnée. Le Client pourra effectuer 2 restaurations de sauvegarde par mois. Les restaurations supplémentaires ou des sauvegardes effectuées plusieurs fois par jour sont possibles dans le cadre d'un Descriptif de Services séparé.

Pour les environnements disposant d'une autorisation de reprise après incident sur serveur Cloud d'Information Serveur IBM (Small, Medium ou Large), les données seront répliquées entre les centres de données pour la solution de reprise complète.

La sauvegarde par images n'est pas fournie.

5.3 Annuaire LDAP

Une configuration LDAP Identity Management (« IdM ») autonome est mise à disposition dans le cadre de ce Service Cloud. Par ailleurs, IBM offre la possibilité de tirer parti de la fonctionnalité native d'IdM pour synchroniser le service LDAP Cloud avec l'Active Directory sur le site du Client (AD).

L'approche de synchronisation suivante de l'Active Directory sur site peut être implémentée sur demande une fois la mise à disposition terminée et que l'environnement a été remis au Client :

- a. Prise en charge de la synchronisation de données d'identification et d'attributs spécifiées de l'utilisateur stockés dans l'un des domaines AD sur site du Client et des données d'identification et attributs stockés dans le Service Cloud du domaine IdM.
- b. Prise en charge de l'authentification Security Assertion Markup Language (« SAML ») de l'AD sur site du Client via Active Directory Federation Services (« ADFS »).
- c. Prise en charge de l'authentification Identity Provider (« IdP ») lorsque les utilisateurs s'identifient en premier lieu dans le domaine AD du Client via ADFS pour SAML vers le domaine IdM du Service Cloud.
- d. Prise en charge des connexions lancées par le prestataire de service, lorsque l'identité de l'utilisateur est requise par le domaine IdM du Service Cloud pour authentification SAML.

5.4 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Client pourra choisir d'utiliser une connexion VPN logicielle en vue de la connexion sécurisée au Service Cloud.

- a. La configuration d'un (1) nœud final VPN (passerelle) est fournie dans le cadre du présent Service Cloud. Des nœuds finaux peuvent être déclarés séparément et ajoutés via un contrat de service supplémentaire.
- b. Le service IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utilise la technologie VPN IPsec de site à site.

5.5 Restrictions d'Utilisation et Limitations

Le Service Cloud est limité comme suit en ce qui concerne les interfaces programmeur et client d'Information Server :

- a. les fonctionnalités de l'interface utilisateur sont limitées à l'accès HTTPS aux fonctionnalités utilisateur d'Information Server.
- b. pour les environnements non désignés par développement/test, IBM ne fournit aucun accès direct aux serveurs individuels, au système d'exploitation ou aux consoles d'administration pour Information Server, WebSphere Application Server ou DB2.
- c. les services Web Information Server se limitent à l'exécution d'un protocole HTTPS.
- d. pour les environnements non désignés par « développement/test », IBM ne fournit aucun accès ni interface à l'un des outils de développement d'Information Server dans le cadre du Service Cloud. IBM offrira aux Clients la possibilité de déployer des personnalisations d'Information Server ainsi que des artefacts de développement dans l'environnement géré via le service d'assistance.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser l'un des composants suivants :

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (d'IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (d'IBM DB2)
- c. pureScale Feature (d'IBM DB2)
- d. High Availability/Failover Hot Standby Configuration (d'IBM DB2)
- e. Connexion à IBM Process Center Express (d'IBM Process Server Standard)
- f. L'utilisation des applications IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard et IBM Process Designer par le Client est limitée aux Processus de Gestion et d'Amélioration de la Qualité des Données.
- g. Par « Processus de Gestion et d'Amélioration de la Qualité des Données », on entend que le Client est autorisé uniquement à créer des processus et des activités qui gèrent l'amélioration de la qualité des données et/ou la gestion du rapport entre les Actifs de Gouvernance et les événements qui sont (1) capturés par le Service Cloud ou (2) capturés par les logiciels IBM InfoSphere Information Server suivants : IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality ou IBM DataStage on Cloud. Lorsque le Service Cloud est désigné comme étant un logiciel d'activation pour un autre service, l'utilisation d'IBM Process Center, d'IBM Process Server et d'IBM Process Designer est interdite.

5.6 Reprise après Incident

Dans le cas d'un Incident déclaré par IBM, IBM communiquera avec le Client toutes les heures sur l'état du processus de reprise, y compris sur la progression des Objectifs RTO et RPO.

IBM accordera des Objectifs RTO et RPO prévisionnels, en fonction de l'abonnement existant, pour effectuer des activités de restauration pour l'Environnement de Services Cloud du Client.

5.7 Obligations du Client

- a. Le Client désignera un point de contact technique unique maîtrisant les exigences relatives à la sécurité, au VPN et au réseau d'entreprise du Client.
- b. Le Client complétera le questionnaire Virtual Private Network (« VPN ») et le renverra à IBM à des fins d'examen au plus tard 60 jours après la date de la commande (« Date de la Commande »). Si le Client n'a pas fourni à IBM le questionnaire VPN requis dans les 60 jours suivant la Date de la Commande, IBM continuera à demander au Client les informations demandées dans le questionnaire VPN. Une fois le questionnaire VPN rempli et envoyé à IBM, IBM notifiera le Client avec des détails de mise à disposition après la finalisation de la configuration du VPN de l'environnement, ce qui peut prendre plusieurs jours.
- c. Le Client s'assurera qu'un administrateur de sécurité et de réseau soit disponible pendant la phase de configuration et de validation de la configuration VPN afin de collaborer avec IBM pour configurer le VPN.
- d. Le Client est responsable de toutes les activités d'administration, de maintenance, de modification, de configuration et de test du matériel et des logiciels sur le site Client utilisé pour le VPN.
- e. Le Client est responsable du test d'acceptation utilisateur pour valider la configuration du VPN pendant l'implémentation.
- f. Le Client notifiera, par le biais du système de notification de problème en ligne, les éventuelles modifications à apporter à la configuration du VPN.
- g. Le Client est tenu de définir, de configurer et d'entretenir tous les utilisateurs et groupes associés aux solutions Information Server dans le Service Cloud.

5.8 Artefacts de développement

Les Artefacts de développement permettent au Client de configurer le Service Cloud en fonction des besoins métier du Client en créant des Artefacts de développement logiciels de l'Application de Service Cloud. Les Artefacts de développement sont du contenu fourni dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud et ne font pas partie du Service Cloud. Le Client est responsable du développement, de la gestion, de la maintenance et du service de support de tous les Artefacts de développement. Le Client est autorisé à conclure un contrat distinct avec IBM ou un sous-traitant tiers expressément autorisé par IBM par écrit, afin de créer des Artefacts de développement. Il incombe au Client de veiller à ce que ledit sous-traitant tiers respecte les présentes dispositions.

- a. Les Artefacts de développement créés par le Client sont soumis aux dispositions additionnelles suivantes :
 - (1) IBM aura le droit de passer en revue et d'approuver ou de rejeter les documents de conception, les plans de test, les résultats de test et le code objet des Artefacts de développement pour vérifier leur conformité aux dispositions du Contrat.
 - (2) IBM se réserve le droit de demander au Client de mener des tests de performances définis par IBM. Le Client fournira à IBM lesdits documents de conception, plans et résultats de test et code objet aux fins d'examen, dans un délai raisonnable avant la mise en route du Service Cloud, et collaborera avec IBM pour résoudre les problèmes identifiés par IBM.
 - (3) Le Client s'engage à mettre en place et gérer un programme empêchant tous logiciels malveillants, y compris les virus, les chevaux de Troie, l'attaque par saturation et autres technologies perturbatrices et invisibles d'être inclus dans les Artefacts de développement.
 - (4) IBM pourra surveiller et analyser les Artefacts de développement pour détecter les vulnérabilités en matière de sécurité et/ou les logiciels malveillants. IBM pourra supprimer les Artefacts de développement de tout environnement de Service Cloud ou suspendre le Service Cloud tant que le problème de vulnérabilité en matière de sécurité ou de logiciel malveillant n'est pas résolu.

- (5) Les Artefacts de développement n'incluront ou n'ajouteront aucun logiciel commercial tiers ou progiciel fonctionnant indépendamment du Service Cloud et l'ajout d'un tel logiciel commercial ou progiciel tiers est interdit.
 - (6) Le Client est tenu de former et conserver un personnel qualifié et compétent pour utiliser le Service Cloud et les Artefacts de développement pendant la durée de l'abonnement. Les frais de toute assistance en matière de formation obligatoire seront à la charge du Client. Si IBM juge que le Client n'est pas en mesure de mener à bien les tâches qui lui incombent avec une assistance raisonnable, IBM se réserve le droit de demander au Client d'entreprendre des activités de transfert de connaissances pratiques avec le personnel de services professionnels IBM. Lesdites activités de transfert de connaissances seront, sauf dans le cas d'activités entre IBM et ses sociétés affiliées, à la charge du Client. IBM dispensera ladite formation au Client à la demande de ce dernier moyennant un supplément.
 - (7) Le Client, ou ses concédants de licence, disposent de tous les droits, titres et intérêts ou licences sur les Artefacts de développement fournis à IBM aux fins d'hébergement avec le Service Cloud. Le Client déclare et garantit à IBM qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour fournir les Artefacts de développement Client à IBM aux fins d'hébergement avec le Service Cloud et que les Artefacts de développement Client ou l'hébergement par IBM avec le Service Cloud ne portent atteinte à aucun brevet ou droit d'auteur de tiers.
 - (8) Le Client confère à IBM tous les droits et licences révocables, mondiaux, exempts de redevance, totalement acquittés et susceptibles de faire l'objet d'une sous-licence, et s'engage à se procurer dans les plus brefs délais et de maintenir en vigueur les Autorisations Obligatoires pour tous les Artefacts de développement, permettant à IBM et ses sous-traitants d'héberger les Artefacts de développement et de remplir ses obligations. A la demande, le Client fournira à IBM la preuve desdits droits, licences ou Autorisations Obligatoires. IBM sera libérée de ses obligations si la non obtention par le Client dans les meilleurs délais de ces droits, licences ou Autorisations Obligatoires a un impact sur la capacité d'IBM de remplir ses obligations. Dans ce paragraphe, une « Autorisation Obligatoire » désigne tout accord, licence ou approbation nécessaire pour fournir à IBM et à ses sous-traitants l'autorisation d'accéder, d'utiliser et/ou de modifier les Artefacts de développement sous forme électronique et sous toute autre forme exclusivement nécessaire pour l'exécution des obligations au titre du présent Descriptif de Services, y compris créer des œuvres dérivées, sans porter atteinte aux droits de propriété ou autres droits de propriété intellectuelle des fournisseurs, concédants de licence ou propriétaires desdits Artefacts de développement.
 - (9) Le Client veillera à ce que le code, les données et autres artefacts introduits par le Client dans les Artefacts de développement n'augmentent pas le risque de sécurité ou ne requièrent pas des conditions de certification additionnelles sauf accord formel d'IBM établi dans un avenant ou un addendum au présent Descriptif de Services. Sans préjudice de ce qui précède, le Client : (a) effectuera des analyses de vulnérabilité d'application Web et de code statique sur tous les Artefacts de développement pour identifier tout risque lié à la sécurité ; et communiquera à IBM par écrit l'existence des éventuels risques identifiés par une analyse de vulnérabilité incluse ou fournie en rapport avec les Artefacts de développement.
- b. Le Client a la responsabilité de tester les Artefacts de développement dans tous les environnements.
 - c. Toute prestation additionnelle à effectuer par IBM dans le cadre des Artefacts de développement, par exemple la création d'Artefacts de développement ou l'activation d'autres composants intégrés, peut être décrite dans un descriptif de service distinct entre IBM et le Client et sera facturé séparément selon les modalités et aux prix indiqués dans ledit descriptif de service.

5.9 Restrictions des environnements de développement/test

Si le Service Cloud est désigné par « développement/test », le Client ne peut utiliser l'environnement que pour des activités de développement non destinées à la production, ainsi que pour l'assurance qualité, les tests d'intégration, le diagnostic d'incident, le test interne de performances et/ou les activités de préproduction. Outre l'accès système administratif IBM, un accès administratif additionnel peut être accordé aux utilisateurs autorisés désignés par le Client, comme convenu d'un commun accord entre le Client et IBM.

IBM traitera l'indisponibilité détectée de l'application dans l'environnement de développement/test sous forme de dossier de support de Gravité 3 et résoudra le problème en restaurant la dernière sauvegarde opérationnelle ou en procédant à une réinstallation.

5.10 Test de performances

Le Client accepte que le Service Cloud est modifié par les Artefacts de développement et qu'il s'intègre aux services tiers et aux autres applications du Client. En conséquence, les performances et les temps de réponse ne peuvent pas être garantis par IBM et ne relèvent pas de sa seule responsabilité. Le Client est responsable de l'exécution des tests de performance avant et après l'activation de l'Environnement de Service Cloud utilisé par le Client pour ses activités commerciales normales et/ou utilisé par le Client pour fournir des services, de quelque manière que ce soit, à ses clients et/ou utilisé par le Client dans le cadre de la génération de recettes. IBM fournira une assistance raisonnable au Client lors de la résolution des performances dans le cadre des services de support.

5.11 Définitions

Artefacts de développement : configuration et artefacts logiciels fournis par le Client ou son tiers autorisé, pour étendre le Service Cloud en implémentant le flux de processus métier du Client, gérer les besoins spécifiques en matière de données et fournir l'image de marque spécifique au Client, en fonction des besoins métier du Client. Il peut s'agir notamment, sans s'y limiter, du code logiciel, des artefacts de développement de base de données, des travaux, des scripts ou fichiers créés pour personnaliser l'utilisation du Service Cloud par le Client, y compris les intégrations aux sources de données ou services tiers. Les Artefacts de développement relèvent de la responsabilité du Client.

Application : désigne les produits logiciels IBM qui fournissent les fonctionnalités de base pour le Service Cloud, y compris l'original et toutes les copies partielles ou totales, qui sont fournis par IBM et auxquels le Client peut accéder par le biais du Service Cloud.

Majeure : mise à jour de maintenance qui, selon IBM, nécessite un Artefact de développement Client et/ou une résolution des données pour garantir la compatibilité. Il peut par exemple s'agir d'une mise à jour majeure du système d'exploitation ou de la version d'une Application.

Mineure : mise à jour de maintenance qui, selon IBM, ne nécessite pas d'Artefact de développement Client et/ou de résolution des données pour garantir la compatibilité. Il peut par exemple s'agir d'une mise à jour mineure du système d'exploitation ou de correctifs produit pour Application.

Objectif de Point de Reprise (« RPO ») : période de tolérance maximale au cours de laquelle les données peuvent être perdues en provenance d'un service informatique en raison d'un Incident.

Objectif de Temps de Reprise (« RTO ») : délai prévu et niveau de service à respecter pour restaurer un processus métier à la suite de la déclaration d'un Incident, en vue d'éviter les conséquences inacceptables liées à une interruption de la continuité des activités.