

IBM Sterling Data Synchronization Manager

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

IBM Sterling Data Synchronization Manager est une solution de synchronisation de données qui permet de gérer le processus de collecte, de nettoyage, d'enregistrement, de validation et de publication des données dans un pool de données tiers compatible GDSN (Global Data Synchronization Network). Le Service Cloud sera utilisé pour la saisie du fichier référentiel d'articles du Client à l'aide de mécanismes de collecte de données automatisés ou manuels indiqués dans le Document de Transaction. Le Service Cloud sera ensuite validé quant à la conformité avec la norme GDSN. L'utilisation du Service Cloud par le Client permet au Client d'enregistrer et de publier ses données d'article dans le pool de données à des fins d'utilisation par les clients et fournisseurs du Client ainsi que les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales (les « Partenaires Commerciaux »). Le Service Cloud assure au Client la visibilité de ses données et de la messagerie de Partenaires Commerciaux.

Le Service Cloud permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles, y compris les informations de contact (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, identifiant du personnel, centre de coût) et les identifiants techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP et adresses MAC). IBM se conformera aux demandes du Client, de ses employés ou tout utilisateur tiers du Service Cloud autorisé par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud au nom du Client (« Utilisateur Invité ») pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression desdites informations personnelles.

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique aux informations personnelles sensibles, informations confidentielles sur la santé ou autres contenus réglementés. 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. Le Client ne peut en aucun cas utiliser ce Service Cloud pour collecter, traiter ou stocker des informations confidentielles sur la santé.

1.1 Services Optionnels

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX est un additif en option à IBM Sterling Data Synchronization Manager qui fournit le mécanisme de collecte des données d'article, un moteur de conformité des données permettant de valider les données d'article par rapport à la norme GDSN, une application hébergée interactive assurant la visibilité des données et événements du Client et la capacité d'appeler l'enregistrement et la publication des fichiers. Ce composant en option permet l'intégration directe au système expéditeur du Client à l'aide de fichiers à plat préconfigurés pour éliminer certaines interventions manuelles.

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.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor. Ce Service Cloud ne chiffre pas le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et les machines ou les réseaux d'extrémité. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données. Le Client est responsable du chiffrement du contenu avant de l'ajouter au Service Cloud.

3. Support Technique

Après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès au Service Cloud est disponible, le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, 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. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Les niveaux de gravité suivants sont utilisés pour le suivi des tickets de support pour le Service Cloud :

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 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	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	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	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.	Sous quatre 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	Heures ouvrables 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 :

- **Unité de stockage** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité de stockage est un article unique dans le catalogue d'un fournisseur ou d'un distributeur. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre maximal d'Unités de stockage publiées simultanément par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.

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.

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 30 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 30 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 30 jours.

6. Informations Complémentaires

6.1 Traitement du Contenu

IBM est autorisée, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, à 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 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.

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables : le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données personnelles (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Allemagne, Australie, Canada, États-Unis, France, Inde, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni. Le Client accepte qu'IBM puisse, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture et l'assistance du Service Cloud. En ce qui concerne le transfert de données personnelles originaires de l'Espace Économique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

6.2 Réseaux Tiers

La transmission de Contenu à destination et à partir du Service Cloud par le Client et ses Partenaires Commerciaux peut utiliser des réseaux tiers. Il appartient au Client de choisir les protocoles et moyens servant à transmettre du contenu sur le Service Cloud et par le biais de réseaux tiers. Il est conseillé au Client d'utiliser la technologie appropriée, telle qu'un chiffrement adéquat, s'il souhaite protéger son contenu, notamment les Identifiants Client et les mots de passe.

6.3 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un utilisateur de Service Cloud transmet du contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'utilisateur de Service Cloud accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

6.4 Données compilées

IBM peut (i) compiler et analyser des données anonymes, cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client du Service Cloud, ainsi que (ii) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (collectivement, ci-après les « Données Compilées »). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

IBM peut copier les données du Client sur un serveur non dédié à la production dans l'environnement du Service Cloud, dans le but exclusif de tester et d'améliorer la qualité des produits d'IBM.

6.5 Adhésion à 1WorldSync requise

L'adhésion séparée du Client à 1WorldSync est une condition préalable à la fourniture du Service Cloud par IBM. Les redevances d'adhésion à 1WorldSync, y compris, selon le cas, les frais d'inscription à 1WorldSync TEST, ou les redevances relatives à d'autres organisations, registres ou échanges de normalisation incombent au Client et ne sont pas incluses dans les redevances des Services Cloud. IBM fournira au Client un « code TPSA » que le Client utilisera pour son adhésion à 1WorldSync. Une fois que le Client est membre de 1WorldSync, il recevra des identifiants et des mots de passe pour l'environnement de production qu'il devra partager avec IBM. Le Client devra également obtenir un code lieu-fonction valide (dénommé GLN).

6.6 Responsabilités du Client relatives aux Services de Configuration

Comme raisonnablement demandé par IBM pour honorer ses obligations concernant les Services de Configuration (le cas échéant), le Client accepte de fournir l'accès approprié aux systèmes, aux informations, au personnel et aux ressources du Client et d'assumer les autres responsabilités lui revenant par rapport aux Services de Configuration, et ce gratuitement. IBM ne sera pas tenue responsable de tout retard d'exécution ou toute inexécution des Services de Configuration due au retard du Client à fournir l'accès ou à assumer les autres responsabilités lui revenant par rapport aux Services de Configuration.