

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Ce document décrit le Service infonuagique qu'IBM fournit au Client. Le terme «Client» signifie l'entreprise et ses bénéficiaires et utilisateurs qui sont autorisés à utiliser le Service infonuagique. La Proposition de prix et l'Autorisation d'utilisation sont fournies séparément dans des Documents transactionnels.

1. Service infonuagique

IBM Data Synchronization Manager est une solution de synchronisation des données qui gère le processus de cueillette, d'épuration, d'enregistrement, de validation et de publication de données dans un pool de données conforme à la norme du réseau mondial de synchronisation de données Global Data Synchronization Network (GDSN). Le Service infonuagique sera utilisé pour ajouter le fichier maître d'articles du Client par des mécanismes de collecte de données automatiques ou manuels, comme défini dans le Document transactionnel. Le Service infonuagique validera ensuite la conformité à la norme GDSN. Le Client se sert du Service infonuagique pour enregistrer et publier ses données sur les articles dans le pool de données à l'intention de ses clients. Le Service infonuagique permet au Client de visualiser ses données et les messages de ses partenaires commerciaux.

Le Service infonuagique permettra au Client d'inclure et de gérer du contenu incorporant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels en vertu des lois de protection des renseignements personnels applicables, tels que des coordonnées (nom, adresse, adresse de courriel, numéro de téléphone, ID du personnel ou centre de coûts) et des identificateurs techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP et adresses MAC). IBM acceptera les demandes du Client, de ses employés ou d'un tiers utilisateur du Service infonuagique que le Client a autorisé à accéder au Service infonuagique, pour échanger des données avec le Client ou utiliser le Service infonuagique au nom du Client («Utilisateurs invités»), en vue d'accéder aux renseignements personnels, de les mettre à jour, de les corriger ou de les supprimer.

Ce Service infonuagique n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour les renseignements personnels sensibles, les renseignements confidentiels sur la santé ou un autre contenu réglementé. Il incombe au Client de déterminer si ce Service infonuagique répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Service infonuagique. Le Client ne peut en aucun cas utiliser ce Service infonuagique pour recueillir, traiter ou entreposer des renseignements confidentiels sur la santé.

1.1 Services facultatifs

Le module complémentaire et facultatif IBM Sterling Data Synchronization Manager EX fournit le mécanisme pour recueillir les données sur les articles, un moteur de conformité des données pour vérifier si les données sur les articles sont conformes à la norme GDSN, de même qu'une application hébergée interactive qui permet de visualiser le contenu et les événements du Client et qui donne la possibilité d'enregistrer et de publier les fichiers. Ce composant facultatif permet une intégration directe au système dorsal du Client à l'aide de fichiers plats prédéfinis, ce qui permet d'éliminer certaines interventions manuelles.

2. Description de la sécurité

Ce Service infonuagique respecte les principes relatifs à la sécurité et de confidentialité des données pour les Services infonuagiques, qui sont énoncés à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi que toutes dispositions supplémentaires stipulées dans la présente section. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité des données d'IBM n'auront pas pour effet de dégrader la sécurité du Service infonuagique.

Ce Service infonuagique est certifié pour le cadre Safe Harbor américano-européen. Il ne chiffre pas le contenu lors de la transmission de données entre le réseau d'IBM et les réseaux d'extrémité ou les machines. Le Service infonuagique ne chiffre pas non plus le contenu qui est au repos et en attente de la transmission des données. Le Client a la responsabilité de chiffrer le contenu avant de l'ajouter au Service infonuagique.

3. Assistance technique

Une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Service infonuagique, l'assistance technique pour ce Service infonuagique est fourni par téléphone, par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Service infonuagique. Cette assistance technique est incluse avec le Service infonuagique et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Les niveaux de gravité indiqués dans le tableau ci-dessous ont été utilisés pour faire le suivi des dossiers d'assistance pour le Service infonuagique.

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

* Le niveau de gravité et les objectifs de délai de réponse indiqués plus haut ne s'appliquent pas à l'environnement de test du Client décrit dans la présente Description de services.

4. Information sur les autorisations d'utilisation et la facturation

4.1 Paramètres de calcul des frais

Le Service infonuagique est offert en fonction de la mesure de calcul des frais qui est spécifiée dans le Document transactionnel.

- Une **UGS** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Service infonuagique. Une unité de gestion des stocks correspond à un article unique figurant dans le catalogue d'un fournisseur ou d'un agent de distribution. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le plus grand nombre d'UGS publiées simultanément par le Service infonuagique pendant la période de mesure indiquée dans le Document transactionnel.

4.2 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

4.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Service infonuagique au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

5. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement au Service infonuagique commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Service infonuagique, comme décrit dans l'Autorisation d'utilisation. L'Autorisation d'utilisation spécifiera si le Service infonuagique se renouvelle automatiquement, s'il est fourni sur une base continue ou s'il cesse à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Service infonuagique IBM se renouvellera automatiquement pour un (1) an, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

Dans le cas d'une utilisation continue, le Service infonuagique continuera d'être disponible sur une base mensuelle, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours l'avisant qu'il désire mettre fin au Service infonuagique. Le Service infonuagique demeurera ensuite disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

6. Information supplémentaire

6.1 Traitement du contenu

IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Service infonuagique, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Service infonuagique, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Service infonuagique, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les modalités suivantes s'appliquent : Le Client convient qu'IBM peut traiter du contenu, y compris les données personnelles (tel que ce terme est défini dans la directive 95/46/EC de l'Union européenne) au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Australie, Canada, France, Allemagne, Inde, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni et États-Unis. Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Service infonuagique et assurer son soutien. En ce qui a trait au transfert de données personnelles suisses dans l'Espace économique européen, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

6.2 Réseaux de tiers

La transmission de contenu entre le Client et ses partenaires commerciaux, en provenance ou à destination du Service infonuagique, peut se faire à l'aide de réseaux de tiers. Il revient au Client de choisir les protocoles et les moyens utilisés pour transmettre le contenu dans le Service infonuagique et par l'intermédiaire de réseaux de tiers. Le Client doit utiliser la technologie appropriée, comme un chiffrement adéquat, s'il désire protéger son contenu, dont ses ID et ses mots de passe.

6.3 Liens vers les sites Web ou autres services d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Service infonuagique transmet du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Service infonuagique ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Service infonuagique autorisent IBM à effectuer cette transmission de contenu et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie, ne fait aucune déclaration et décline toute responsabilité à l'égard de tels sites ou services d'un tiers.

6.4 Données compilées

IBM peut : (i) compiler et analyser des données sommaires groupées anonymes liées à l'utilisation du Service infonuagique par le Client; et (ii) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux résultant de la compilation et de l'analyse (collectivement appelés 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 destiné à la production au sein de l'environnement du Service infonuagique aux fins exclusives de tester et d'améliorer la qualité des produits d'IBM.

6.5 Exigence d'adhésion à 1WorldSync

Le Client doit séparément et préalablement devenir membre de 1WorldSync pour qu'IBM lui fournisse le Service infonuagique. Les frais relatifs à l'adhésion à 1WorldSync, y compris les frais de répertoire 1WorldSync TEST applicables ou les frais exigés par d'autres organismes de normalisation, répertoires ou d'échanges doivent être assumés par le Client et ne sont pas inclus dans les frais d'abonnement au Service infonuagique. IBM fournira un «Code TPSA» que le Client utilisera pour s'inscrire auprès de 1WorldSync. Une fois qu'il sera membre de 1WorldSync, le Client recevra des ID et des mots de passe pour l'environnement de production, qu'il devra partager avec IBM. Le Client devra aussi obtenir un code lieu-fonction («Global Location Number», aussi appelé «code GLN»).

6.6 Responsabilités du Client concernant les Services de mise en place

Dans la mesure où IBM l'exige de façon raisonnable pour remplir ses obligations dans le cadre des Services de mise en place, s'il y a lieu, le Client convient d'accorder à IBM un accès suffisant à ses systèmes, à ses informations, à son personnel et à ses ressources et de s'acquitter de ses autres responsabilités dans le cadre des Services de mise en place, et ce, sans frais pour IBM. IBM n'est pas responsable de tout retard dans la prestation des Services de mise en place ou de l'incapacité de fournir ces Services en raison du fait que le Client a tardé à accorder un tel accès ou qu'il a manqué à une autre de ses obligations liées aux Services de mise en place.

6.7 Environnement de test du Client

IBM fournira au Client un environnement de test et une infrastructure. Cet environnement est fourni au Client par commodité, afin de lui permettre d'exécuter des tests. Les objectifs de délai de réponse pour l'assistance et les garanties standards ne s'appliquent pas à cet environnement.