

IBM Master Data Management on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante 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 Master Data Management (MDM) on Cloud gère les données maître pour des domaines uniques ou multiples, tels que clients, fournisseurs, sites, produits, offres de services, comptes, etc., afin d'améliorer l'efficacité des processus d'application et métier.

Les principales fonctions sont les suivantes :

- Une architecture orientée services offre des fonctionnalités par le biais de services Web intelligents pré-conditionnés qui permettent l'intégration transparente de MDM aux processus métier et architectures techniques existants.
- Les modèles de données préconfigurés et extensibles destinés à n'importe quel domaine sont optimisés pour la gestion des données maître.
- Les fonctions de gestion de processus métier permettent au Client de mettre en œuvre des politiques et de coordonner des workflows multi-étapes/multi-rôles pour la gestion responsable et la gouvernance des données.
- Le centre de gestion permet aux professionnels, intendants de données et équipes informatiques d'améliorer en collaboration la qualité des données maître en résolvant des tâches de qualité de données et en créant des données maître conformément aux politiques de gouvernance d'entreprise.
- Le moteur de correspondance et de recherche emploie des techniques statistiques avancées pour résoudre et gérer automatiquement les problèmes de qualité de données par le biais d'options probabilistes et déterministes.

Le Client a le choix entre divers composants, classés comme suit :

- a. Premium
Il s'agit de la version hébergée du produit IBM Master Data Management avec une fonction de sauvegarde intégrée.
- b. Haute disponibilité
Il s'agit de la version hébergée du produit IBM Master Data Management avec une fonction de sauvegarde et de haute disponibilité intégrée.
- c. Base (version autre que la version Premium ou Haute disponibilité)
Il s'agit de la version hébergée du produit IBM Master Data Management.

Différentes configurations sont disponibles pour répondre aux besoins du Client :

- a. Petite
Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- b. Moyenne
Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- c. Grande
Hébergée sur des machines virtuelles Bare Metal dans l'environnement IBM Cloud.

Aucune configuration hors production n'est disponible pour les exigences de développement et de test du Client.

Le Client a la possibilité d'acheter des services gérés complémentaires sous forme de prestations pour tenir à jour et gérer l'infrastructure.

1.1 Configurations disponibles d'IBM Master Data Management on Cloud

- a. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- b. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- c. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- d. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- e. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- f. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- g. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- h. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- i. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- j. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- k. IBM Master Data Management on Cloud Small : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat

Les détails des configurations des offres ci-dessus sont disponibles sur le site https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Ces configurations peuvent faire l'objet de révisions.

La lettre de Bienvenue partagée avec le Client fournit la configuration de l'offre achetée.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 Services gérés de niveau Silver d'IBM Master Data Management on Cloud

Les Services gérés de niveau Silver sont disponibles pour les configurations suivantes :

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

Les services de conseils mensuels à distance pour les opérations et les activités de maintenance comprennent ce qui suit :

- a. Gestion de réussite Client :
Point de contact dédié chargé de la coordination à l'appui de la réussite du Client.
- b. Application de correctifs :
 - Identifier, planifier et appliquer les correctifs de sécurité du système d'exploitation.
 - Identifier, planifier et appliquer les modules de correction et les correctifs de sécurité des installations de SGBD.
 - Identifier, planifier et appliquer les PTF (Product Temporary Fix), les modules de correction et les correctifs de sécurité des offres achetées.
- c. Gestion des sauvegardes du système de fichiers et des bases de données à l'aide de la solution IBM Spectrum Protect intégrée achetée et implémentée.
Restauration à partir de sauvegardes, selon les besoins, au maximum une fois par jour.
- d. Examen régulier des règles de firewall :
Examen et notification planifiés des éléments accessibles au réseau et du mode d'accès.

Des activités additionnelles et des services d'intégration, de configuration et d'implémentation de solution personnalisés sont disponibles moyennant des frais supplémentaires dans le cadre d'un descriptif de services.

Ce service par abonnement est acquis par mois et arrive à expiration comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client.

1.2.2 Services gérés de niveau Gold d'IBM Master Data Management on Cloud

Les Services gérés de niveau Gold sont disponibles pour les configurations suivantes :

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

Les services de conseils mensuels à distance pour les opérations et les activités de maintenance comprennent ce qui suit :

a. Gestion de réussite Client :

Point de contact dédié chargé de la coordination à l'appui de la réussite du Client.

b. Application de correctifs :

- Identifier, planifier et appliquer les correctifs de sécurité du système d'exploitation.
- Identifier, planifier et appliquer les modules de correction et les correctifs de sécurité des installations de SGBD.
- Identifier, planifier et appliquer les PTF (Product Temporary Fix), les modules de correction et les correctifs de sécurité des offres achetées.

c. Gestion des sauvegardes du système de fichiers et des bases de données à l'aide de la solution IBM Spectrum Protect intégrée achetée et implémentée.

d. Examen régulier des règles de firewall :

Examen et notification planifiés des éléments accessibles au réseau et du mode d'accès.

e. Surveillance et intervention en cas d'incident, 24h/24 et 7j/7 :

- Installer IBM Monitoring Agent. Confirmer la génération et la communication des alertes.
- Ouvrir, si nécessaire, des demandes de support d'offre de produit IBM pour le compte du Client, en fonction des alertes.
- Etablir des rapports de situation jusqu'à la résolution d'un incident.
- Coordonner le développement de propositions de services IBM additionnels, si nécessaire, afin de compléter la résolution par le client et des tiers des problèmes liés à l'intégration/la configuration.

f. Maintenance de la base de données MDM mise à disposition :

- Surveiller, avertir et prendre des mesures correctives pour l'espace SGBD et les journaux de transaction.
- Effectuer des services d'évaluation des capacités et des performances, y compris la surveillance des ressources physiques dans le cadre de la planification des objectifs de performances et de croissance du Client.
- Supprimer ou archiver les fichiers non nécessaires.

Des activités additionnelles et des services d'intégration, de configuration et d'implémentation de solution personnalisés sont disponibles moyennant des frais supplémentaires dans le cadre d'un descriptif de services.

Ce service par abonnement est acquis par mois et arrive à expiration comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client.

1.3 Services de Configuration

Des services de Configuration peuvent être acquis pour assister le Client dans le cadre de l'installation initiale de l'offre de base.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Ce service fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement suivantes :

- a. assistance pour les scénarios d'utilisation ;
- b. accompagnement sur les procédures avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système ;
- c. assistance guidée et conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données ; et
- d. autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »).

Ce service fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Ce service fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour la réalisation des activités suivantes :

- a. assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique ;
- b. accompagnement sur les procédures avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système ;
- c. assistance guidée et conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) ; et
- d. autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »).

Ce service fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection de données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles.

Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du Service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, 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. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA.

3. Objectif de Niveau de Service

IBM fournit l'Objectif de Niveau de Service suivant (ci-après dénommé « Objectif de Niveau de Service » ou « SLO ») pour le Service Cloud :

- 99,9 % de disponibilité de service en dehors des fenêtres de maintenance régulièrement planifiée

Les objectifs de niveau de service sont un but et ne constituent pas une garantie destinée au Client. Aucun remboursement, avoir ou autre recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par le biais du portail de support IBM Cloud qui est accessible à l'adresse <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Le Client peut sélectionner l'option « Technical Support » puis l'option « Data & Analytics ». Tous les détails pertinents doivent être renseignés dans le formulaire et une demande de service doit être soumise. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

Une redevance de configuration des options à la demande, si celles-ci sont commandées, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration.

5.3 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

6. 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 90 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 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions supplémentaires

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné comme étant « Hors Production », le Service Cloud ne peut être utilisé que dans le cadre de l'environnement de développement et de test du Client pour les activités internes non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation appropriés.

7.3 Restrictions d'Utilisation et Limitations

Le Client n'est pas autorisé à utiliser IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Les offres Master Data Management on Cloud incluent des applications Business Process Manager. L'utilisation des applications IBM Process Server, IBM Process Center et IBM Process Designer incluses dans le Service Cloud est limitée exclusivement aux Processus de Gouvernance et de Gestion des Données Maître. Ces Processus créent, lisent, mettent à jour et suppriment des données pour améliorer la qualité des données maître destinées aux applications ou processus externes. Un processus de Gouvernance et de Gestion des Données Maître peut accéder à d'autres données contextuelles issues d'autres systèmes pour les afficher au format lecture seule dans le contexte d'une décision de processus de Gestion de Données Maître. Le processus de Gouvernance et de Gestion des Données Maître ne peut transmettre ces décisions sur la qualité des données maître à d'autres systèmes qu'en vue de la synchronisation des données maître.

7.3.2 Rational Application Developer

Les offres Master Data Management on Cloud incluent Rapid Application Developer. L'utilisation d'IBM Rational Application Developer for WebSphere Software est limitée à l'hébergement Master Data Management Workbench et à la personnalisation des runtimes inclus dans le Service Cloud.

7.3.3 Information Server

Les offres Master Data Management on Cloud incluent Information Server. L'utilisation d'Information Server dans le Service Cloud est limitée à la prise en charge des processus MDM (Master Data Management) et des données liées au module MDM.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), fournie pour les services Premium et High Availability.

Les versions Premium et High Availability de ce Service Cloud incluent les fonctionnalités d'IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) qui ne peut être utilisé par le Client qu'en rapport avec son utilisation de ce Service Cloud et ne peut en aucun cas être utilisé à d'autres fins.

7.4 Obligations du Client relatives à Master Data Management on Cloud

Le Client est tenu d'installer dans les meilleurs délais des correctifs pour le Service Cloud, le Système d'Exploitation et d'autres logiciels afin d'éviter les défauts et les problèmes de sécurité et de gérer la mise à jour des nouvelles fonctionnalités.

IBM peut demander au Client d'installer dans les plus brefs délais des correctifs de sécurité critiques afin d'éviter l'impact non seulement sur le Client mais aussi sur d'autres Clients. Le manquement à cette obligation peut donner lieu à la suspension du Service Cloud du Client.

Le Client est autorisé à installer des modules tiers additionnels à des fins d'utilisation avec le Service Cloud. IBM n'est pas tenue de prendre en charge ces modules et n'est pas responsable des impacts sur les performances du Service Cloud (c.-à-d., Master Data Management on Cloud, le système d'exploitation ou la plateforme matérielle dans son intégralité) en raison de ces modules additionnels.

Le Client est tenu d'effectuer des sauvegardes de la solution.

Le Client est responsable de la surveillance et de la restauration de la solution.