

Description de Service

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

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 géré IBM Master Data Management (« MDM ») on Cloud (« Service 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. 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 principales fonctions sont les suivantes :

- a. 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.
- b. Les interfaces vers le Service Cloud comprennent HTTPS (pour accéder à l'application via des API REST), les Services Web et JMS over HTTPS (pour l'intégration IIS/MDM de l'application sur site au Cloud) et un service de transport de fichiers sécurisé pour charger des données dans MDM.
- c. La possibilité pour les Clients de déployer des solutions et Extensions MDM et IS personnalisées par le Client au sein de l'environnement Cloud via un processus de ticket de demande de service.
- d. Le choix de la méthode d'intégration au Service Cloud par le Client pour utiliser ces services via une interface de programmation d'application (« API »), des services Web ou JMS.
- e. Les capacités d'audit totales permettant d'enregistrer les personnes ayant demandé à accéder à des données et quand.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Le Service Cloud est mis à disposition dans certains centres de données dans un environnement VLAN à locataire unique.
- j. IBM fournira des fichiers journal d'applications sur demande via l'interface de tickets de demandes de service.
- k. IBM fournira un service de Transport de fichiers sécurisé afin de faciliter les transferts de fichiers pour charger et/ou extraire des données de MDM ou d'Information Server.

1.1 Offres

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

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.

Les détails et les spécifications des offres ci-dessous sont disponibles dans le guide d'utilisation de MDM on Cloud Managed à l'adresse <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>. Ces

configurations peuvent être révisées de temps en temps. La lettre de Bienvenue partagée avec le Client fournit la configuration exacte de l'offre achetée.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Classé pour une échelle d'environ 5 millions de dossiers individuels et de 35 transactions par seconde (« TPS ») au cours d'une utilisation régulière.
- Fournit 2 To pour le stockage d'objets.
- Configuration à haute disponibilité
- Déployé sur les machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- 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 Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Classé pour une échelle d'environ 30 millions de dossiers individuels et de 100 TPS au cours d'une utilisation régulière.
- Fournit 5 To pour le stockage d'objets.
- Configuration à haute disponibilité
- Déployé sur les machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud. 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 Master Data Management on Cloud Managed Large

- Classé pour une échelle d'environ 50 millions de dossiers individuels et de 250 TPS au cours d'une utilisation régulière.
- Fournit 10 To pour le stockage d'objets.
- Configuration à haute disponibilité
- Déployés sur serveurs bare metal dans l'environnement IBM Cloud.
- 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 Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large (« XXL »)

- Classé pour une échelle d'environ 250 millions de dossiers individuels et de 1000 TPS au cours d'une utilisation régulière.
- Fournit 30To pour le stockage d'objets sauvegardés.
- Déployés sur serveurs bare metal dans l'environnement IBM Cloud.
- Configuration à haute disponibilité
- 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 Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

Mis à disposition sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud, ce Service Cloud fournit un environnement dans lequel les Clients peuvent développer et tester des personnalisations et/ou extensions MDM en fonction des besoins des entreprises. Le Service Cloud inclut deux (2) machines de développeurs MDM, WebSphere Application Server (« WAS »), Db2, Rational Application Developer (« RAD ») et le MDM Workbench.

- Une machine virtuelle IBM Infosphere Information Server (« IIS »)
- Un IBM Business Process Manager (« BPM ») Process Center & Process Server sur une seule machine virtuelle
- Deux machines client Windows sur lesquelles MDM Workbench, BPM Designer et le client IIS sont installés.

1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

Mis à disposition sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud, ce Service Cloud fournit un environnement dans lequel les Clients peuvent développer et tester des personnalisations et/ou

extensions en fonction des besoins des entreprises. L'offre Medium inclut tous les mêmes serveurs/architectures que l'offre Small avec en plus une (1) machine de développement MDM de plus grande taille et trois (3) machines client Windows additionnelles. Pour plus de détails, voir le guide d'utilisation de MDM on Cloud Managed.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration Small d'IBM Master Data Management on Cloud. L'achat de cet add-on améliore les objectifs de reprise pour assurer la continuation des activités avec un Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et un Objectif de Point de Reprise d'une (1) heure. Ce Service Cloud inclut également 2 serveurs d'applications MDM additionnels et 2 serveurs Identity Manager (« IdM ») additionnels et transfère les seconds serveurs haute disponibilité Db2, BPM et IIS vers un centre de données de reprise après incident secondaire, afin de créer une solution HADR intégrée. 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 et moyennant des frais supplémentaires.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration Medium d'IBM Master Data Management on Cloud. L'achat de cet add-on améliore les objectifs de reprise pour assurer la continuation des activités avec un Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et un Objectif de Point de Reprise d'une (1) heure. Ce Service Cloud inclut également 2 serveurs d'applications MDM additionnels et 2 serveurs IdM additionnels et transfère les seconds serveurs haute disponibilité Db2, BPM et IIS vers un centre de données de reprise après incident secondaire, afin de créer une solution HADR intégrée. 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 et moyennant des frais supplémentaires.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration Large d'IBM Master Data Management on Cloud. L'achat de cet add-on améliore les objectifs de reprise pour assurer la continuation des activités avec un Objectif de Temps de Reprise de quatre (4) heures et un Objectif de Point de Reprise d'une (1) heure. Ce Service Cloud inclut également 2 serveurs d'applications MDM additionnels et 2 serveurs IdM additionnels et transfère les seconds serveurs haute disponibilité Db2, BPM et IIS vers un centre de données de reprise après incident secondaire, afin de créer une solution HADR intégrée. 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 et moyennant des frais supplémentaires.

1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large (« XXL »)

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration XXL d'IBM MDM Data Management on Cloud. L'achat de cet add-on améliore les objectifs de reprise pour assurer la continuation des activités avec un Objectif de Temps de Reprise en quasi temps réel et un Objectif de Point de Reprise de quinze (15) minutes. L'ajout de ce Service Cloud met à disposition un environnement de service cloud XXL identique dans un centre de données secondaire (autre que le centre primaire), ce qui constitue une solution intégrée automatisée en cas de sinistre. 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 et moyennant des frais supplémentaires.

1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large (« XXL »)

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration XXL d'IBM MDM Data Management on Cloud. L'achat de ce service add-on élève la disponibilité du service cloud XXL principal de 99,9 % à 99,99 %. Cet objectif est atteint par la mise à disposition d'un second service XXL identique dans le même centre de données. Ce déploiement assure la continuité des opérations du MDM par la mise à disposition d'une réplique de l'environnement MDM & Db2, ce qui permet le basculement automatisé entre les Services Cloud. Selon les autorisations d'utilisation des environnements, ce service supprime la nécessité de planifier la durée d'immobilisation pour la maintenance ou les mises à jour.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

Ce Service Cloud peut être ajouté à la configuration XXL d'IBM MDM on Cloud. L'achat de ce module complémentaire premium permet à nos clients Enterprise de capturer et analyser des attributs de la gestion des performances supplémentaires, outre ceux qui sont compris dans le cadre du Service Cloud de base. Pour ce service, IBM activera le service de journal MDM Service Activity Monitoring (« SAM »). Ce service capture les temps de réponse MDM internes et leurs attributs de performance. Toutes les heures, IBM produira un état récapitulatif généré à partir des journaux SAM, et en analysera les résultats grâce à des outils d'analyse de journal automatisés visant à vérifier que les seuils de performance et les objectifs convenus sont respectés. En cas de dépassement des seuils, il est possible de configurer et générer des alertes vers l'équipe IBM Cloud Operations and Support, qui effectuera des recherches et mettra en place d'éventuelles mesures de rattrapage. Dans le cas où ces mesures de rattrapage exigent que des recherches/modifications soient appliquées dans les applications et/ou les données du Client, IBM agira en collaboration avec le Client afin de cerner les anomalies qui ont des effets négatifs sur les résultats de la performance. Ainsi, la responsabilité de toute modification identifiable apportée au niveau des personnalisations ou données de l'application MDM incombera au Client. Dans le cadre de la prestation de ce service, des copies des rapports récapitulatifs horaires de SAM pourront également être remis au Client.

1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small

Ce Service Cloud peut être ajouté au Service Small d'IBM Master Data Management. L'achat de ce module complémentaire comprend un jeu supplémentaire de serveurs MDM, Db2 et BPM dans la même machine mise à disposition de l'environnement small géré.

1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium

Ce Service Cloud peut être ajouté au Service Medium d'IBM Master Data Management. L'achat de ce module complémentaire comprend un jeu supplémentaire de serveurs MDM, Db2 et BPM dans la même machine mise à disposition de l'environnement medium géré.

1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large

Ce Service Cloud peut être ajouté au Service Large d'IBM Master Data Management. L'achat de ce module complémentaire comprend un jeu supplémentaire de serveurs MDM, Db2 et BPM dans la même machine bare metal mise à disposition de l'environnement Large géré.

1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large

Ce Service Cloud peut être ajouté au Service XXL d'IBM Master Data Management. L'achat de ce module complémentaire comprend un jeu supplémentaire de serveurs MDM, Db2 et BPM dans la même machine bare metal mise à disposition de l'environnement XXL géré.

1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines

Ce Service Cloud fournit 1 To de stockage supplémentaire par environnement Small ou Medium. Selon les indications du Client, le stockage supplémentaire peut être distribué entre les composantes suivantes MDM Db2, MDM app server, BPM Db2, IIS Db2, Mémoire de travail IIS et part SFTP. Certaines limites pourraient être applicables à la quantité de stockage supplémentaire attribué à une composante en particulier.

1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines

Ce Service Cloud fournit 1 To de stockage supplémentaire par environnement Large ou XXL. Selon les indications du Client, le stockage supplémentaire peut être distribué entre les composantes suivantes MDM Db2, MDM app server, BPM Db2, IIS Db2, Mémoire de travail IIS et part SFTP. Certaines limites pourraient être applicables à la quantité de stockage supplémentaire attribué à une composante en particulier.

1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test

Ce module complémentaire au Service Cloud fournit un service de sauvegarde pour les environnements dev/test.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed 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 Managed 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. Des heures de conseil supplémentaires peuvent être achetées séparément dans le cadre d'un contrat de service supplémentaire.

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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

Le SLA ci-dessous est applicable lorsque le Client dispose des autorisations d'utilisation d'IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

Avec add-on de disponibilité continue	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Moins de 99,99 %	5 %
Inférieure à 99 %	10 %
Inférieure à 95,0 %	20 %

* 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.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Un Téraoctet (To) représente 2 puissance 40 d'octets de données traités par, analysés, utilisés, stockés ou configurés dans les 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 d'utilisation d'IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL, la maintenance mensuelle se déroulera dans un environnement secondaire et la fenêtre mensuelle de temps d'immobilisation pour maintenance n'est pas applicable.

- Le Client est tenu de tester la compatibilité des Extensions 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 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 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.

5.3 Surveillance

Pour tous les environnements, les activités de surveillance proactive seront mises en place dans le cadre du Service Cloud :

- a. Intégrité des services logiciels MDM et anomalies liées à l'intégrité de Db2.
- b. Défaillances et alertes relatives à l'infrastructure OS.

Pour les environnements non désignés en tant que dev/test, IBM se chargera des activités de surveillance proactive des composants de middleware faisant partie du Service Cloud.

La responsabilité de la surveillance et du rattrapage d'anomalies dans le cadre des personnalisations de leurs applications et/ou de leurs données incombe aux Clients.

5.4 File d'attente des messages (MQ) dans WebSphere (« MQ »)

Sur demande, IBM activera la connectivité à la MQ du Client dans WebSphere dans l'environnement du service géré.

5.5 Sauvegarde et Restauration

Pour les environnements non désignés en tant que dev/test, ou lorsque les Clients disposent d'une autorisation d'utilisation d'IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, des sauvegardes planifiées de routine seront proposées pour les fichiers recommandés, ainsi que des sauvegardes périodiques (par jour/semaine) des bases de données du système. A intervalle régulier, les fichiers de sauvegarde seront archivés sur IBM Cloud Object Storage et y seront conservées pendant 28

jours maximum. 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 et moyennant des frais supplémentaires. La sauvegarde par images n'est pas fournie.

5.6 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) noeud 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.

5.7 Restrictions d'Utilisation et Limitations

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

- a. Les fonctionnalités de l'interface utilisateur sont limitées à l'accès HTTPS aux fonctionnalités utilisateur LDAP, Information Server, MDM et BPM.
- b. Pour les environnements non désignés par « développement/test », IBM ne fournit aucun accès ni interface vers les outils de développement MDM, BPM et d'Information Server dans le cadre du présent Service Cloud. IBM offrira aux Clients la possibilité de déployer des personnalisations de MDM, BPM et d'Information Server ainsi que des artefacts de développement dans l'environnement géré via le service d'assistance.
- c. Pour les environnements non désignés par « développement/test », IBM ne fournit aucun accès direct aux serveurs individuels, au niveau du système d'exploitation ou aux consoles d'administration d'application pour MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP ou Db2.
- d. L'accès aux interfaces JMS entrantes et sortantes se limite à l'exécution d'un protocole HTTPS pour MDM et Information Server. La prise en charge d'autres protocoles, interfaces ou connecteurs peut faire l'objet d'une évaluation mais nécessitera un contrat de service supplémentaire.
- e. Les services Web MDM se limitent à l'exécution d'un protocole HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

Le Service Cloud inclut la fonctionnalité IBM Business Process Manager. L'utilisation d'IBM Process Server et d'IBM Process Center se limite exclusivement aux Processus de Gouvernance et de Gestion des 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.

5.7.2 Information Server

Le Service Cloud inclut la fonctionnalité IBM 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. De plus, l'utilisation des services Information Server est limitée aux fonctionnalités Data Stage, Information Governance Catalog et Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

L'environnement de Service Cloud désigné par « développement/test » inclut les fonctionnalités de Rational Application Developer. Son utilisation est limitée à MDM Workbench et à la personnalisation des runtimes inclus dans le Service Cloud.

5.8 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.

5.9 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 prend en charge la définition, installation et maintenance de tous les utilisateurs et groupes LDAP, dans la mesure où ils entretiennent un rapport quelconque avec les solutions MDM déployées par le Client.

5.10 Extensions

Les Extensions permettent au Client de configurer le Service Cloud en fonction des besoins métier du Client en créant des extensions logicielles de l'Application de Service Cloud. Les Extensions 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 toutes les Extensions. 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 Extensions. Il incombe au Client de veiller à ce que ledit sous-traitant tiers respecte les présentes dispositions.

- a. Les Extensions créées par le Client sont soumises 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 Extensions 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 Extensions.
 - (4) IBM pourra surveiller et analyser les Extensions pour détecter les vulnérabilités en matière de sécurité et/ou les logiciels malveillants. IBM pourra supprimer les Extensions 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 Extensions 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 Extensions 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 Extensions fournies 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 Extensions Client à IBM aux fins d'hébergement avec le Service Cloud et que les Extensions 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 toutes les Extensions, permettant à IBM et ses sous-traitants d'héberger les Extensions 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 Extensions 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 desdites Extensions.
- (9) Le Client veillera à ce que le code, les données et autres artefacts introduits par le Client dans les Extensions 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 toutes les Extensions 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 Extensions.

b. Le Client a la responsabilité de tester les Extensions dans tous les environnements.

Toute prestation additionnelle à effectuer par IBM dans le cadre des Extensions, par exemple la création d'Extensions 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.

5.11 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 les problèmes de disponibilité de l'environnement de développement/test sous forme de dossiers de support de Gravité 3 et résoudra le(s) problème(s) en restaurant la dernière sauvegarde opérationnelle et/ou en réinstallant tous les logiciels concernés.

5.12 Test de performances

Le Client accepte que le Service Cloud est modifié par les Extensions 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.

5.13 Définitions spécifiques

- a. **Extensions** : configuration et artefacts logiciels fournis par le Client ou son tiers autorisé, pour "tendre 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 extensions de base de données, des scripts ou fichiers créés pour personnaliser l'utilisation du Service Cloud, y compris les intégrations aux sources de données ou services tiers. Les Extensions relèvent de la responsabilité du Client.
- b. **Majeure** : mise à jour de maintenance qui, selon IBM, nécessite une Extension 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 de MDM/BPM/IS/IS.
- c. **Mineure** : mise à jour de maintenance qui, selon IBM, ne nécessite pas d'Extension 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 MDM/BPM/IS/IS.
- d. **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.
- e. **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.