

IBM Master Data Management on Cloud

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

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 :

- **Premium**
Il s'agit de la version hébergée du produit IBM Master Data Management avec une fonction de sauvegarde intégrée.
- **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.
- **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 :

- **Petite**
Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- **Moyenne**
Hébergée sur des machines virtuelles dans l'environnement IBM Cloud.
- **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 Offres

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

1.1.1 Configurations disponibles d'IBM Master Data Management on Cloud

- IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- IBM Master Data Management on Cloud Small : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat
- IBM Master Data Management on Cloud Medium : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat
- IBM Master Data Management on Cloud Large : renouvellement uniquement : pas de nouvel achat
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional MDM Environment
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional Client
- IBM Master Data Management on Cloud Add MDM Virtual Runtime Non-Prod

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, 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 (DS).

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, 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 l'élaboration 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 (DS).

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

1.3 Services d'accélération

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 délivré 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. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

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

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	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. 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 :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

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

5.1 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 préproduction, 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.

5.2 Rational Application Developer

Les offres IBM Master Data Management on Cloud incluent Rational 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.

5.3 Information Server

Les offres IBM 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.

5.4 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.

5.5 Obligations du Client relatives à IBM 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 et de surveiller et restaurer la solution.

5.6 Restrictions d'Utilisation et Limitations

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

5.7 Business Process Manager

Les offres IBM 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 à d'autres systèmes qu'en vue de la synchronisation des données maître.