

IBM Master Data Management Collaborative Edition 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

Ce Service Cloud est hébergé sur IBM Softlayer et offre les fonctionnalités d'un déploiement sur site de Master Data Management Collaborative Edition (MDM CE) sans la complexité et le risque lié à la gestion l'infrastructure de support.

Il offre les fonctions suivantes :

- a. configurations MDM préinstallées pour les environnements de développement, de test, de mise en scène et de production MDM pour gérer un secteur d'activité jusqu'à l'application d'entreprise ;
- b. infrastructure matérielle et logicielle entièrement personnalisable pour la sauvegarde ;
- c. haute disponibilité ; et
- d. connectivité sécurisée pour toutes les Instances sur VPN.

IBM ne garantit pas que l'implémentation du Client s'adaptera au dimensionnement tel que décrit ci-dessous, car la capacité réelle de chaque édition dépend de la complexité du modèle de données sous-jacent et de la quantité d'historique conservé. Si le Client dépasse les spécifications d'utilisation optimale pour l'édition sélectionnée, le Client peut subir une baisse de performance.

Les informations concernant les détails de configuration des instances de Production et Non-Production (Dev, QA et Staging) pour les éditions ci-dessous peuvent être trouvées à l'adresse suivante :

<https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/managed/mdmce>.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Small

Ce Service Cloud offre la solution MDM CE installée dans une configuration de serveur virtuel avec une option de haute disponibilité (à l'exception de Database Tier) et convient comme hub opérationnel MDM de production ou de pré-production. Ce Service Cloud est conçu pour prendre en charge jusqu'à 250 000 articles, 15 utilisateurs simultanés et des taux d'import/export de 200 articles par minute.

1.1.2 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Medium

Ce Service Cloud offre la solution MDM CE installée dans une configuration de serveur virtuel avec une option de haute disponibilité et convient comme hub opérationnel MDM de production ou de pré-production. Ce Service Cloud est conçu pour prendre en charge jusqu'à 1 000 000 articles, 35 utilisateurs simultanés et des taux d'import/export de 600 articles par minute.

1.1.3 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Large

Ce Service Cloud offre la solution MDM CE installée dans une configuration de serveur virtuel avec une option de haute disponibilité et convient comme hub opérationnel MDM de production ou de pré-production. Ce Service Cloud est conçu pour prendre en charge jusqu'à 5 000 000 articles, 75 utilisateurs simultanés et des taux d'import/export de 1 000 articles par minute.

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.

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 :

- 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 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.