

Service géré IBM Master Data on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et des 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

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), les Services Web et JMS over HTTPS (pour l'intégration IS/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 fichier pour charger et/ou extraire des données de MDM ou d'Information Server.

1.1 Configurations disponibles pour IBM Master Data Management

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.

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 de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.

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 de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

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 de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaire peuvent être achetés séparément.

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 des 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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les

activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

3.3 Exclusions supplémentaires

En marge des exclusions d'indisponibilité énumérées ci-dessus, les crédits SLA ne sont pas éligibles aux perturbations du Service Cloud en raison des actions du Client, y compris les problèmes causés par les composants individuels du Service Cloud n'affectant pas la disponibilité générale du Service Cloud ; l'utilisation incorrecte d'une API ou d'une fonctionnalité du Service Cloud ; les problèmes causés par les Extensions personnalisées ; les perturbations provoquées par les Services VPN ; le refus du Client de faire passer une mise à jour initiée par IBM dans la production.

4. Support technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

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

- 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.

5.1 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 documenté dans l'Autorisation d'Utilisation. La configuration du VPN commencera à ce moment-là. 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. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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 Additionnelles

7.1 Dispositions générales

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 des activités à haut risque suivantes : conception, construction 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 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 période de maintenance mensuelle. Deux semaines avant la période de maintenance, IBM publiera la liste des mises à jour majeures et mineures appliquées, ainsi qu'une brève description des mises à jour. Le Service Cloud sera indisponible pour le Client au cours de cette période de maintenance. Les périodes de maintenance peuvent durer jusqu'à 8 heures et ont généralement lieu le dernier samedi de chaque mois.

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 période 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.

7.3 Annuaire LDAP

Une configuration LDAP autonome est disponible dans le cadre du Service Cloud. Par ailleurs, IBM offre la possibilité d'une intégration avec l'Active Directory du client sur site. Les options de synchronisation suivantes de l'Active Directory peuvent être implémentées sur demande une fois la mise à disposition terminée et que l'environnement a été remis au Client :

- a. Authentification sur le Serveur LDAP de Service Cloud à des fins de réplication sur le LDAP sur site du Client :
 - (1) Prise en charge d'un (1) serveur Active Directory
 - (2) Un contrôleur de domaine (en lecture seule) se trouvant dans le domaine du Client est fourni dans le Service Cloud.
 - (3) Le Client gère l'accès de tous les utilisateurs finaux à l'environnement de cloud (groupes, ID, accès).
 - (4) Droits d'administration complets accordés au Client ;
- b. Authentification sur le serveur LDAP de Service Cloud sur lequel le Client gère les utilisateurs (et non dans le domaine du Client);
- c. Pointage vers le contrôleur de domaine sur site du Client à des fins d'authentification :
 - (1) Répercussions possibles sur les performances
 - (2) Authentification pendant la durée de vie de la session ;
 - (3) Mise à disposition de l'authentification SAML, si nécessaire

Toute autre configuration (par exemple, extraits manuels ou scriptés du répertoire de fichiers LDAP vers le Service Cloud ; options de fédération comprenant des services MS Federation ou autres) fait l'objet d'un devis séparé.

7.4 Sauvegarde et Restauration

Des sauvegardes de routine planifiées pour le système de fichiers (fichiers recommandés) et des sauvegardes périodiques (quotidiennes/hebdomadaires/mensuelles) de la base de données sont fournies. A intervalle régulier, les fichiers de sauvegarde seront archivés sur IBM Cloud Object Storage et y seront conservés 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.

7.5 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) nœud 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.

7.6 Sites Web tiers et/ou autres services

Le Service Cloud peut contenir des intégrations à et des liens vers ou être utilisé pour accéder à des Services Tiers. L'accès aux Services tiers est fourni "EN L'ETAT", **sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite, y compris aucune garantie de titre, de non-contrefaçon ou de non-**

ingérence, et aucune garantie ou condition implicite de qualité marchande ou d'adéquation à une fin particulière.

Le Client est tenu de conclure et respecter des contrats distincts avec les tiers pour accéder aux Services Tiers. IBM ne fournit pas ces Services Tiers dans le cadre de la présente offre dans le Service Cloud. Sauf dans la mesure où le Client acquiert séparément lesdits Services Tiers auprès d'IBM dans le cadre d'une transaction distincte, IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts et, comme condition expresse du Contrat, le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts dans la mesure où il souhaite les utiliser conjointement avec le Service Cloud. Si le Client en son propre nom, tout utilisateur du Service Cloud ou tout utilisateur final approuve la transmission du Contenu à un service Tiers lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client, l'utilisateur du Service Cloud et l'utilisateur final accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du contenu, sachant que cette interaction sera considérée comme ne concernant que le Client et le tiers proposant le Service Tiers.

Les connexions entrantes provenant de tiers ne seront pas autorisées.

7.7 Restrictions d'Utilisation et Limitations

Le Service Cloud est limité comme suit en ce qui concerne LDAP, MDM, Business Process Manager ("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. 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 au Client 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. IBM ne fournit aucun accès direct aux serveurs individuels, au niveau du système d'exploitation ou aux consoles d'administration 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 ;

7.7.1 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.

7.7.2 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.

7.8 Reprise après Incident

L'objectif de reprise après incident visant à restaurer les données de production du Client est de 14 jours calendaires.

7.9 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 complètera 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 est tenu de définir, de configurer et d'entretenir tous les utilisateurs et groupes LDAP associés aux solutions applicatives MDM déployées par le Client

7.10 Éléments fournis par le Client

Dans la mesure où le Client fournit à IBM les drivers, fichiers JAR, fichiers de licence, fichiers de configuration et autres éléments du Client ou de tiers que le Client demande à IBM d'utiliser dans l'environnement du Service Cloud du Client (ci-après dénommés collectivement "Éléments fournis par le Client"), le Client confère par les présentes à IBM une licence mondiale limitée, non cessible, non exclusive et totalement acquittée (sans le droit de concéder des sous-licences), en vertu des droits de propriété intellectuelle applicables du Client permettant d'utiliser les Éléments fournis par le Client dans le seul but de fournir le Service Cloud au Client. IBM peut décider à sa seule discrétion d'utiliser lesdits Éléments fournis par le Client et d'interrompre son utilisation des Éléments fournis par le Client à tout moment et pour une quelconque raison. Le Client déclare et garantit en permanence (a) qu'il dispose des droits nécessaires pour remettre à IBM des Éléments fournis par le Client, (b) qu'IBM peut utiliser en toute légalité les Éléments fournis par le Client dans le cadre de la fourniture du Service Cloud au Client et (c) que les Éléments fournis par le Client ne contiennent pas de code malveillant. Le Client doit prévenir IBM dans les meilleurs délais s'il perd le droit d'autoriser IBM à utiliser les Éléments fournis par le Client ou s'il apprend qu'ils contiennent du code malveillant.

Le Client reconnaît (a) qu'IBM ne garantit pas le fonctionnement des Éléments fournis par le Client dans le Service Cloud, et (b) qu'IBM n'est pas responsable vis-à-vis du Client si les Éléments fournis par le Client empêchent IBM de respecter : (1) ses déclarations et garanties concernant le Service Cloud et/ou (2) l'Accord sur les Niveaux de Service (SLA) du Service Cloud.

7.11 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.
 - c. 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.

7.12 Test de performance

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.

7.13 Définitions

- 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. **Services Tiers** : services de données, bases de données, services Web, logiciels ou tout autre contenu tiers accessible via le Service Cloud.
- c. **Majeure** : se définit comme une 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.
- d. **Mineure** : se définit comme une 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.