

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Master Data Management on Cloud

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud 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 MDM Virtual Runtime

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Mandat** est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise

IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par le biais du portail Client Success Portal. Ce portail indiquera les autres méthodes pour communiquer avec le centre d'assistance – soit par téléphone, par courriel et par clavardage. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le portail Client Success Portal est accessible à l'adresse : <https://support.ibmcloud.com>.

Le tableau qui suit indique les objectifs de délai de réponse qu'IBM tente d'atteindre. Ces délais se mesurent à partir du moment où IBM reçoit la demande d'assistance initiale du Client, jusqu'au moment où IBM répond initialement au Client au sujet de cette demande.

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

Les objectifs de délai de réponse décrits dans le présent document visent uniquement à définir les objectifs d'IBM et ne constituent pas une garantie d'exécution.

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

6.1 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience utilisateur ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM et d'autres entreprises d'IBM, ainsi que chez leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, en conformité avec les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.2 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

6.3 Limite de l'offre Non-production

Si l'offre de Logiciel-service IBM est désignée comme «Non-production», le service ne peut être utilisé que dans le cadre de l'environnement de développement et de test du Client pour les activités internes hors production, y compris, notamment, les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai interne, l'activation, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions de l'offre de Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser toute partie du service à d'autres fins, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées.

6.4 Restrictions d'utilisation

L'utilisation du logiciel IBM WebSphere eXtreme Scale n'est pas permise.

6.5 Limites d'utilisation

6.5.1 Application de gestion des processus d'affaires

Les offres de Logiciel-service Master Data Management on Cloud comprennent des applications de gestion des processus d'affaires. L'utilisation des applications IBM Process Server, IBM Process Center et IBM Process Designer incluses dans l'offre de Logiciel-service IBM se limite aux processus de gouvernance et de gérance des données de référence. Les processus de gouvernance et de gérance des données de référence créent, lisent, mettent à jour et suppriment les données de référence afin d'améliorer la qualité pour leur utilisation par des applications ou des processus externes. Un processus de gouvernance et de gérance des données de référence peut accéder à des données contextuelles supplémentaires provenant d'autres systèmes pour les afficher en mode lecture seule dans le cadre d'une décision relative au processus de gérance des données de référence. Un processus de gouvernance et de gérance des données de référence peut uniquement transmettre ces décisions sur la qualité des données de référence à d'autres systèmes aux fins de la synchronisation des données de référence.

6.5.2 Outil de développement rapide d'application

Les offres de Logiciel-service Master Data Management on Cloud comprennent un outil de développement rapide d'application. L'utilisation du logiciel IBM Rational Application Developer for WebSphere Software est réservée à l'hébergement de l'application Master Data Management Workbench et à la personnalisation des temps d'exécution inclus dans l'offre de Logiciel-service IBM.

6.5.3 Serveur d'information

Les offres de Logiciel-service Master Data Management on Cloud comprennent un serveur d'information. L'utilisation du serveur d'information dans l'offre de Logiciel-service IBM est réservée au soutien des processus du logiciel Master Data Management (MDM) et des données qui y sont associées.

6.6 Objectif de niveau de service

IBM vise à atteindre l'objectif de niveau de service suivant pour le Logiciel-service IBM :

- Disponibilité du service de l'ordre de 99,9 % hors des périodes de maintenance périodiques programmées.

Les objectifs de niveau de service constituent un but à atteindre et non une garantie pour le Client. Ce dernier n'aura droit à aucun remboursement, crédit ou autre recours si IBM n'atteint pas les objectifs de niveau de service.

6.7 Obligations du Client concernant le Logiciel-service Master Data Management on Cloud

Le Client a l'obligation d'installer sans tarder les correctifs pour le MDM, le système d'exploitation et les autres logiciels afin d'éviter les défauts, de prévenir les problèmes de sécurité et de maintenir les fonctionnalités à jour.

IBM peut demander au Client d'installer sans tarder des correctifs de sécurité critiques pour éviter de nuire non seulement à ses propres activités, mais aussi à celles d'autres Clients. Si le Client omet de le faire, son accès au Logiciel-service IBM pourrait être suspendu.

Le Client peut installer des progiciels tiers supplémentaires pour les utiliser avec le Logiciel-service IBM sur les nœuds. IBM n'est pas tenue de prendre en charge ces progiciels et n'est pas responsable des répercussions sur les performances du Logiciel-service IBM (c.-à-d. le logiciel MDM, le système d'exploitation ou l'ensemble de la plateforme matérielle) qui découlent de ces progiciels supplémentaires.

Le Client a la responsabilité de faire une sauvegarde de la solution.

Le Client a la responsabilité de surveiller et de récupérer la solution.

Appendice A

1. IBM Master Data Management on Cloud

Le Logiciel-service IBM Master Data Management on Cloud gère les données de référence pour des domaines simples ou multiples – clients, fournisseurs, emplacements, produits, offres de services, comptes, etc. – pour améliorer l'efficacité des processus d'affaires des applications.

L'architecture orientée services offre des fonctionnalités grâce à des services Web intelligents clés en main qui peuvent être utilisés pour intégrer de façon transparente le logiciel MDM aux architectures techniques et aux processus d'affaires existants.

Des modèles de données préfabriqués et extensibles pour n'importe quel domaine sont optimisés pour la gestion des données de référence.

Les fonctions de gestion des processus d'affaires permettent au Client de mettre en œuvre des politiques et de coordonner des flux de travail en plusieurs étapes ou rôles pour la gérance et la gouvernance des données.

Le centre de gérance permet aux utilisateurs d'affaires, aux responsables de la gérance des données et aux équipes informatiques de travailler en collaboration pour améliorer la qualité des données de référence grâce à la résolution de tâches relatives à la qualité des données et à la création de données de référence en conformité avec les politiques de gouvernance de l'entreprise.

Le moteur de mise en correspondance et de recherche utilise des techniques statistiques évoluées pour résoudre et gérer automatiquement les problèmes relatifs à la qualité des données par le biais d'options probabilistes ou déterministes.

1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Small propose l'installation du système MDM dans une configuration de serveur virtuel et convient comme centre MDM de production ou de préproduction opérationnel. La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Serveur privé virtuel de 2 GHz
Serveur d'applications	
• Nombre de nœuds	2
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'applications par nœud	16
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques locaux (100 Go + 300 Go)
Serveur de base de données	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur de base de données	16
• Disque dur du serveur de base de données	1 disque SAN de 1 To
Serveur de gestion des processus d'affaires	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) du serveur de gestion des processus d'affaires	32
• Disque dur du serveur de gestion des processus d'affaires	1 disque SAN de 1 To

Type de système	Serveur privé virtuel de 2 GHz
Serveur d'information	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'information	16
• Disque dur du serveur d'information	2 disques SAN (100 Go + 500 Go)

1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Medium propose l'installation du système MDM dans une configuration de serveur virtuel et convient comme centre MDM de production ou de préproduction opérationnel. La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Serveur privé virtuel de 2 GHz
Serveur d'applications	
• Nombre de nœuds	2
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'applications par nœud	32
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques locaux (100 Go + 300 Go)
Serveur de base de données	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) du serveur de base de données	32
• Disque dur du serveur de base de données	1 disque SAN de 2 To
Serveur de gestion des processus d'affaires	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) du serveur de gestion des processus d'affaires	64
• Disque dur du serveur de gestion des processus d'affaires	1 disque SAN de 2 To
Serveur d'information	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'information	16
• Disque dur du serveur d'information	2 disques SAN (100 Go + 500 Go)

1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Large propose l'installation du système MDM dans une configuration de serveur non virtualisé et convient comme centre MDM de production ou de préproduction opérationnel. La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Xeon E5 2620 bicœur
Serveur d'applications	
• Nombre de nœuds	2
• Cœurs par nœud	12
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'applications par nœud	64
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques locaux (100 Go + 300 Go)
Serveur de base de données	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	12
• Mémoire RAM (Go) du serveur de base de données	64
• Disque dur du serveur de base de données	2 disques SAN de 2 To
Serveur de gestion des processus d'affaires	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	16
• Mémoire RAM (Go) du serveur de gestion des processus d'affaires	32
• Stockage du serveur de gestion des processus d'affaires	2 disques SAN de 2 To
Serveur d'information	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'information	16
• Disque dur du serveur d'information	2 disques SAN (100 Go + 500 Go)

1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Non-Production propose l'installation du système MDM dans un environnement de serveur virtuel et convient pour le développement, la personnalisation et les tests fonctionnels du centre MDM et des processus qui y sont associés.

Le Logiciel-service IBM Master Data Management on Cloud Non-Production comprend deux (2) instances partagées de MDM Virtual Runtime hors production, une première pour les tests d'intégration de développement et une deuxième pour les tests d'assurance de la qualité. Il y a également deux (2) instances de MDM Developer et deux (2) instances de BPM Developer.

La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Serveur privé virtuel
Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2	
• Nœuds du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	1
• Cœurs par nœud	8

Type de système	Serveur privé virtuel
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	16 Go
• Disque dur du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	Disque SAN de 500 Go
• Nœuds du serveur de base de données (par instance de Virtual Runtime)	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur de base de données (par instance de Virtual Runtime)	8 Go
• Disque dur du serveur de base de données	Disque SAN de 500 Go
Serveur d'information	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'information	16
• Disque dur du serveur d'information	2 disques SAN (100 Go + 500 Go)
MDM Developer x 2	
• Nœuds de MDM Developer	1 nœud par instance de MDM Developer
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) par nœud d'instance de MDM Developer	16 Go
• Disques	2 disques locaux (100 Go + 300 Go)
BPM Process Center	
• Nombre de nœuds	1
• Cœurs par nœud	16
• Mémoire RAM (Go)	16 Go
DS/QS Design Client	
	1 nœud
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go)	16

1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer fournit une instance supplémentaire de MDM Developer pour le développement et la personnalisation du centre MDM et des processus qui y sont associés.

La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Serveur privé virtuel de 2 GHz
Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer	
• Nombre de nœuds (par instance de MDM Developer)	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go)	12
• Disques	2 disques locaux (100 Go + 500 Go)

1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer fournit une instance supplémentaire de BPM Developer pour le développement et la personnalisation des processus de gouvernance et de gérance du centre MDM.

La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Xeon E3 1270 V3 3.5 GHz
Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer	
• Nombre de nœuds (par instance de BPM Developer)	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go)	12 Go
• Disques	2 disques locaux (100 Go + 500 Go)

1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

L'offre IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime fournit une instance supplémentaire de MDM Virtual Runtime dans le Logiciel-service IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

La configuration matérielle est la suivante :

Type de système	Serveur privé virtuel de 2 GHz
Serveur d'applications	
• Nœuds du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	1
• Cœurs par nœud	8
• Mémoire RAM (Go) du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	16 Go
• Disque dur du serveur d'applications (par instance de Virtual Runtime)	Disque SAN de 500 Go
Serveur de base de données	
• Nœuds du serveur de base de données (par instance de Virtual Runtime)	1
• Cœurs par nœud	4
• Mémoire RAM (Go) du serveur de base de données (par instance de Virtual Runtime)	8 Go
• Disque dur du serveur de base de données	Disque SAN de 500 Go

1.8 Services de mise en place

Les services de mise en place suivants s'achètent par Mandat.

1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Dans le cadre de ce service de mise en place, le Client obtient jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour les activités de démarrage, notamment (1) de l'assistance pour les cas d'utilisation; (2) de l'encadrement concernant les pratiques éprouvées à adopter pour les rapports, les tableaux de bord et les autres outils de systèmes; (3) de l'assistance et des conseils concernant la préparation, l'exécution et la validation pour le chargement initial; et (4) d'autres tâches administratives et de configuration pertinentes (collectivement appelées «Activités de démarrage»). L'achat de ce service de mise en place à distance se fait par Mandat. Le service prend fin quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour cette offre, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation du Client, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Dans le cadre de ce service de mise en place, le Client obtient jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour exécuter des activités, notamment (1) de l'assistance pour les cas d'utilisation, dont un déplacement ponctuel de données; (2) de l'encadrement concernant les pratiques éprouvées à adopter pour les rapports, les tableaux de bord et les autres outils de systèmes; (3) de l'assistance et des conseils concernant la préparation, l'exécution et la validation pour le chargement initial des données (dont la définition des environnements sources et cibles et du déplacement des données, comme défini dans le cas d'utilisation pertinent; et (4) d'autres tâches administratives et de configuration pertinentes (collectivement appelées «Activités»). L'achat de ce service de mise en place à distance se fait par Mandat. Le service prend fin douze (12) mois après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour cette offre ou le dernier jour de l'abonnement initial au Logiciel-service IBM, selon la première éventualité, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

2. Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM.

Ce Logiciel-service IBM ne peut pas être utilisé pour la transmission ou le stockage de Renseignements médicaux protégés qui sont protégés par la loi américaine HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) de 1996, à moins que : (a) IBM et le Client n'aient conclu un Contrat de partenariat commercial applicable; et que (b) IBM ne fournisse au Client une confirmation écrite expresse que le Logiciel-service IBM peut s'utiliser avec des Renseignements médicaux protégés. Le Logiciel-service IBM ne doit en aucun cas être utilisé pour traiter des Renseignements médicaux protégés comme un centre d'échange d'information sur la santé selon le sens donné au terme «health care clearinghouse» dans la loi HIPAA.