



Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Master Data Management on Cloud

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

3. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

5. Support Technique

Le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est disponible sur le site Client Success Portal. Ce site indique d'autres canaux permettant de contacter le service de support, par exemple par téléphone, par e-mail et à l'aide de discussions en ligne. Le support technique est proposé avec l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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

Le tableau ci-dessous décrit les objectifs de temps de réponse qu'IBM s'efforce d'atteindre ; ils sont mesurés depuis la réception par IBM de la demande ou du support initial du Client jusqu'au moment où IBM renvoie une communication initiale au Client concernant sa demande.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Les objectifs de temps de réponse décrits dans le présent document sont destinés à décrire uniquement les objectifs d'IBM et ne représente pas une garantie de bonne exécution.

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

6.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

6.3 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée comme étant « Hors 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 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 transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du service à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation appropriés.

6.4 Restrictions d'Utilisation

L'utilisation de IBM WebSphere eXtreme Scale n'est pas autorisée.

6.5 Limites d'Utilisation

6.5.1 Business Process Manager

Les offres 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 dans l'Offre IBM SaaS est limitée exclusivement aux Processus de Gouvernance et de Gestion des Données Maître. Ces Processus créent, lisent, mettent à jour et suppriment des Données Maître pour améliorer la qualité des données maître destinées aux applications ou processus externes. U, 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 en 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 es décisions sur la qualité des données maître à d'autres systèmes qu'en vue de la synchronisation des données maître.

6.5.2 Rapid Application Developer

Les offres Master Data Management on Cloud incluent Rapid Application Developer. L'utilisation d'IBM Rational Application Developer for WebSphere Software est limitée à l'hébergement du plan de travail de gestion des données maître et à la personnalisation des runtimes inclus dans l'Offre IBM SaaS.

6.5.3 Information Server (IIS)

Les offres Master Data Management on Cloud incluent Information Server (IIS). L'utilisation d'IIS dans l'Offre IBM SaaS est limitée à la prise en charge des processus MDM (Master Data Management) et des données liées à MDM.

6.6 Objectif de niveau de service

IBM fournit l'Objectif de Niveau de Service suivant (ci-après dénommé « Objectif de Niveau de Service » ou « SLO ») pour l'Offre IBM SaaS :

- 99,9 % de disponibilité de service en dehors des fenêtres de maintenance régulièrement planifiée.

Les objectifs de niveau de service sont un but et ne constituent pas une garantie destinée au Client. Aucun remboursement, avoir ou autre recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les Objectifs de Niveau de Service.

6.7 Obligations du Client relatives à MDM on Cloud

Le Client est tenu d'installer dans les meilleurs délais des correctifs pour MDM, 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 IBM SaaS du Client.

Le Client est autorisé à installer des modules tiers additionnels à des fins d'utilisation avec l'Offre IBM SaaS sur les noeuds. IBM n'est pas tenue de prendre en charge ces modules et n'est pas responsable des impacts sur les performances de l'Offre IBM SaaS (c-à-d, MDM, 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.

Le Client est responsable de la surveillance et de la restauration de la solution.

Annexe A

1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management 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.

L'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 oeuvre 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.

1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

Le forfait IBM Master Data Management on Cloud Small fournit le module MDM installé dans une configuration de serveur virtuel et peut être utilisé comme Hub MDM opérationnel de production ou de pré-production. Voici la configuration matérielle :

Type de système	Privé Virtuel 2 GHz
Serveur d'applications	
• Nombre de noeuds	2
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM du serveur d'applications (Go) par noeud	16
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques de 100 Go + disque local de 300 Go
Serveur de base de données	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM du serveur de base de données (Go)	16
• Disque dur du serveur de base de données	1 disque SAN de 1 To
Serveur BPM	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur BPM (Go)	32
• Disque dur du serveur BPM	1 disque SAN de 1 To

Type de système	Privé Virtuel 2 GHz
Information Server	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM d'Information Server (Go)	16
• Disque dur d'Information Server (Go)	2 disques SAN (100 Go +500 Go)

1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

Le forfait IBM Master Data Management on Cloud Medium fournit le module MDM installé dans une configuration de serveur virtuel et peut être utilisé comme Hub MDM opérationnel de production ou de pré-production. Voici la configuration matérielle :

Type de système	Privé Virtuel 2 GHz
Serveur d'applications	
• Nombre de noeuds	2
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur d'applications (Go) par noeud	32
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques : 100 Go + disque local de 300 Go
Serveur de base de données	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur de base de données (Go)	32
• Disque dur du serveur de base de données	1 disque SAN de 2 To
Serveur BPM	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur BPM (Go)	64
• Disque dur du serveur BPM	1 disque SAN de 2 To
Information Server	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM d'Information Server (Go)	16
• Disque dur d'Information Server (Go)	2 disques SAN (100 Go +500 Go)

1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

Le forfait IBM Master Data Management on Cloud Large fournit le module MDM installé dans une configuration de serveur bare metal et peut être utilisé comme Hub MDM opérationnel de production ou de pré-production. Voici la configuration matérielle :

Type de système	Xeon E5 2620 double coeur
Serveur d'applications	
• Nombre de noeuds	2
• Coeurs par noeud	12
• Mémoire RAM du serveur d'applications (Go) par noeud	64
• Disque dur du serveur d'applications	2 disques : 100 Go + disque local de 300 Go
Serveur de base de données	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	12
• Mémoire RAM du serveur de base de données (Go)	64
• Disque dur du serveur de base de données	2 disques SAN de 2 To
Serveur BPM	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	16
• Mémoire RAM du serveur BPM (Go)	32
• Stockage du serveur BPM	2 disques SAN de 2 To
Information Server	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM d'Information Server (Go)	16
• Disque dur d'Information Server (Go)	2 disques SAN (100 Go +500 Go)

1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

Le forfait IBM Master Data Management on Cloud Non-Production fournit le module MDM installé dans un environnement de serveur virtuel et peut servir d'environnement destiné au développement, à la personnalisation et au test fonctionnel du Hub MDM et des processus associés.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production inclut deux instances de runtime de non-production partagées, l'une destinée au test d'intégration de développement et l'autre au test QA. L'Instance comprend également deux instances MDM Developer et deux instances BPM Developer.

Voici la configuration matérielle :

Type de système	Privé Virtuel
Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2	
• Noeuds de serveur d'applications (par runtime virtuel)	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur d'applications (Go) (par runtime virtuel)	16 Go
• Disque dur du serveur d'applications (par runtime virtuel)	Disque SAN de 500 Go

Type de système	Privé Virtuel
• Noeuds de serveur de base de données (par runtime virtuel)	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM du serveur de base de données (Go) (par runtime virtuel)	8 Go
• Disque dur du serveur de base de données	Disque SAN de 500 Go
Information Server	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM d'Information Server (Go)	16
• Disque dur d'Information Server (Go)	2 disques SAN (100 Go +500 Go)
MDM Developer x 2	
• Noeuds MDM Developer	1 noeud par développeur
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM (Go) par noeud MDM Developer	16 Go
• Disques	2 disques locaux (100 Go + 300 Go)
BPM Process Center	
• Nombre de noeuds	1
• Coeurs par noeud	16
• Mémoire RAM (Go)	16 Go
DS/QS Design Client	
	1 noeud
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM (Go)	16

1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer fournit une instance MDM Developer additionnelle destinée au développement et à la personnalisation du Hub MDM et des processus associés.

Voici la configuration matérielle :

Type de système	Privé Virtuel 2,0 GHz
Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer	
• Nombre de noeuds (par développeur)	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM (Go)	12
• Disque	2 disques locaux (100 Go + 500 Go)

1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer fournit une instance BPM Developer additionnelle destinée au développement et à la personnalisation des processus de gouvernance et de gestion des données MDM.

Voici la configuration matérielle :

Type de système	Xeon E3 1270 V3 3,5 GHz
Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer	
• Nombre de noeuds (par développeur)	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM (Go)	12 Go
• Disque	2 disques locaux (100 Go + 500 Go)

1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime fournit une instance MDM Virtual Runtime additionnelle dans le forfait IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

Voici la configuration matérielle :

Type de système	Privé Virtuel 2 GHz
Serveur d'application	
• Noeuds de serveur d'applications (par runtime virtuel)	1
• Coeurs par noeud	8
• Mémoire RAM du serveur d'applications (Go) (par runtime virtuel)	16 Go
• Disque dur du serveur d'applications (par runtime virtuel)	Disque SAN de 500 Go
Serveur de base de données	
• Noeuds de serveur de base de données (par runtime virtuel)	1
• Coeurs par noeud	4
• Mémoire RAM du serveur de base de données (Go) (par runtime virtuel)	8 Go
• Disque dur du serveur de base de données	Disque SAN de 500 Go

1.8 Services de Configuration

Les services de configuration ci-dessous sont acquis par Engagement.

1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration 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.

1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des activités, y compris (1) une 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, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des 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 (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration 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 à l'Offre IBM SaaS, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

2. Informations personnelles et contenu réglementé

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

L'Offre IBM SaaS ne doit pas être utilisée pour la transmission ou le stockage des informations personnelles sur la santé protégées en vertu de la loi U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») de 1996, sauf (a) si IBM et le Client ont conclu un accord de partenariat applicable et (b) qu'IBM fournit au Client une confirmation écrite expresse indiquant que l'Offre IBM SaaS peut être utilisée avec des informations personnelles sur la santé. L'Offre IBM SaaS ne sera en aucun cas utilisée pour le traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.