

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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 Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

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. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la

période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

- b. Un **Mandat** est une unité de 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.
- c. 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.

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.

3.2 Frais relatifs aux Services à distance

Les Services à distance et la maintenance peuvent être fournis à distance ou dans un emplacement d'IBM. Les plans de projet et la documentation du projet sont livrés en tant que documents qui appartiennent à IBM. Le Client a toutefois le droit de les copier et de les réutiliser sans limite dans le cadre de ses activités d'affaires. IBM affectera des ressources pour la prestation des services dans les vingt (20) jours qui suivent la réception de la commande, et fournira des comptes rendus hebdomadaires sur la progression du projet. Les Mandats de services exécutés à distance doivent être terminés dans les cent cinquante (150) jours qui suivent le début de la prestation des services.

3.3 Vérification

Le Client s'engage à : i) conserver et à fournir sur demande des dossiers et des résultats d'outils de systèmes, ainsi que l'accès à ses locaux, dans une mesure raisonnablement suffisante pour permettre à IBM et à son vérificateur indépendant de vérifier que le Client respecte le Contrat; et ii) commander et payer sans délai les autorisations d'utilisation requises, au tarif d'IBM alors en vigueur, ainsi que les autres frais et responsabilités qui sont établis à la suite d'une telle vérification, comme IBM l'indique sur une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant la période d'abonnement au Logiciel-service IBM et au cours des deux (2) années subséquentes.

4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. L'Autorisation d'utilisation indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, correspond à une utilisation continue ou 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 qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

IBM mettra en disponibilité le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») qui fournit les coordonnées pour obtenir de l'assistance technique ainsi que d'autres informations et processus à cet égard. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte. Les Niveaux de gravité définis ci-après sont utilisés aux fins de suivi des dossiers d'assistance pour le Logiciel-service IBM.

Gravité	Définition	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<p>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</p> <p>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.</p> <p>Remarque : IBM travaillera avec le Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en vue de résoudre des problèmes critiques, pourvu que le Client dispose d'une ressource technique pour travailler au cours de ces heures.</p>	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<p>Incidence importante sur l'entreprise</p> <p>L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.</p>	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<p>Incidence mineure sur l'entreprise</p> <p>Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.</p>	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<p>Incidence minimale sur l'entreprise</p> <p>Demande de renseignements ou demande non technique</p>	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

6.1 Modalités générales

Le Client convient qu'IBM peut rendre public le fait que le Client est abonné au Logiciel-service IBM, dans une publicité ou une communication pour la mise en marché.

6.2 Services et sites Web d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de contenu et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.3 Données

IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, 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 des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier 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, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants 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.

Pour les transactions effectuées dans les États membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, le Client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les

données à caractère personnel (au sens donné à ce terme dans la directive 95/46/CE), au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Canada, Inde, Irlande et États-Unis. Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Logiciel-service IBM et assurer son soutien. En ce qui a trait au transfert de données personnelles suisses dans l'Espace économique européen, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

6.4 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement 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.

6.5 Sauvegardes

Les sauvegardes sont effectuées quotidiennement pour les Instances de production et sur une base hebdomadaire pour les Instances hors production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pour un maximum de quatre-vingt-dix (90) jours dans le cas des Instances de production, et de sept (7) jours pour les Instances hors production. Le Client a la responsabilité de configurer la sécurité du Logiciel-service IBM de manière à empêcher les utilisateurs de supprimer des données. Une fois que des données ont été supprimées, le Client reconnaît et convient qu'IBM n'est pas obligée de les récupérer, et que si une telle récupération est possible, IBM peut lui facturer ce service.

6.6 Expiration de l'abonnement au Logiciel-service IBM

Avant la fin ou la cessation de l'abonnement au Logiciel-service IBM, le Client peut utiliser l'une ou l'autre des fonctions de production de rapports ou d'exportation du Logiciel-service IBM pour extraire des données. Des services d'extraction de données sur mesure sont disponibles aux termes d'un contrat distinct. Dès la réception d'une demande du Client dans les trente (30) jours qui précèdent la date de fin ou de cessation de l'abonnement au Logiciel-service, IBM fournira au Client une copie électronique de son contenu dans le format natif de l'application.

6.7 Mises à niveau du Logiciel-service IBM

IBM installera et configurera les mises à niveau logicielles dans les Instances de production ou hors production du Logiciel-service IBM, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité pendant les heures ouvrables (selon le fuseau horaire du Client). Le Client peut demander que le service soit rendu pendant les fins de semaine selon la disponibilité offerte pour l'assistance Essentielle (IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support) ou Élite (IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support). Les abonnées à l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support ont la priorité pour programmer une mise à niveau pendant les fins de semaine.

IBM fournira un préavis de douze (12) mois avant de mettre fin à la prise en charge de la version du logiciel qui est fourni dans le cadre du Logiciel-service IBM. IBM travaillera avec le Client en vue de migrer chaque Instance du Logiciel-service IBM vers une version du logiciel qui est prise en charge avant la date de fin de prise en charge de la version antérieure. Le Client assumera les coûts de cette migration. Si la migration vers une version prise en charge du logiciel n'est pas effectuée pendant la période d'avis, pour une raison autre qu'un retard causé uniquement par IBM ou ses sous-traitants, IBM pourra mettre fin au présent contrat en faisant parvenir au Client un préavis écrit de trente (30) jours.

6.8 Régénération de bases de données

Chaque trimestre (ou jusqu'à quatre fois par trimestre avec l'assistance Élite) et pour chaque système hors production acheté, IBM dupliquera le contenu des bases de données de production dans l'environnement hors production du Client. Des services de régénération seront fournis, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité.

6.9 Certificats fournis par le Client

Le Logiciel-service IBM sera configuré pour utiliser un localisateur URL d'IBM, à moins que le Client ne demande spécifiquement d'utiliser son propre localisateur URL. Si le Client choisit d'utiliser son propre localisateur URL pour le Logiciel-service IBM, il assume alors toute la responsabilité, la maintenance et les coûts de renouvellement du localisateur URL et de tout certificat requis. Le Client doit remettre à IBM les certificats et l'information de mise en place requis avant qu'IBM ne lui donne accès au Logiciel-service IBM.

6.10 Reprise après sinistre

Dans la mesure où le Client utilise une version à jour et prise en charge du Logiciel-service IBM et qu'il a acheté au moins un (1) environnement hors production, s'il survient une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (comme un incendie, un tremblement de terre, une inondation, etc.), IBM fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour effectuer la reprise après sinistre, en restaurant les données de production du Client dans l'un des environnements hors production du Client dans un délai cible de soixante-douze (72) heures. Il ne s'agit pas là d'une garantie, et aucune entente de niveau de service n'est offerte.

6.11 Cumul obligatoire des autorisations

Le Client doit obtenir une autorisation d'Instance, mais aussi un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir l'ensemble des Utilisateurs autorisés du Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Autorisations d'utilisation non requises

Les utilisateurs administratifs, anonymes et externes sont inclus dans l'offre de Logiciel-service IBM et ne nécessitent pas une Autorisation d'utilisation.

Un utilisateur administratif est une personne qui a uniquement pour responsabilité de gérer et de mettre à jour les fonctions d'administration du Logiciel-service IBM. Il peut s'agir de créer ou de mettre à jour des modèles, des questionnaires, des fiches de résultats, des modèles d'avis, mais aussi de définir les droits d'accès des utilisateurs, des organisations, des sources de données, des groupes, des rôles, des processus, des catégories et un registre principal des fournisseurs. Si un utilisateur administratif accomplit des activités non administratives, il nécessite une Autorisation d'utilisation.

Le compte d'un utilisateur anonyme ne permet pas d'ouvrir une session; il sert uniquement à définir des droits d'accès pour des tâches anonymes dans les flux de travaux.

Il est possible de fournir l'accès au Logiciel-service IBM à un utilisateur externe (utilisateur associé à un tiers externe avec lequel le Client a établi une relation et pour lequel il est responsable). Cet utilisateur pourra utiliser des fonctions comme le visionnement et la mise à jour d'évaluations, le visionnement et l'exécution d'évaluations ou le visionnement d'actions de développement et la participation dans de telles actions.

Les utilisateurs externes et anonymes sont considérés comme des Utilisateurs invités. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des autorisations d'utilisation pour les Utilisateurs invités du Logiciel-service IBM. Le Client est responsable de ses Utilisateurs invités, notamment en ce qui concerne : a) les réclamations faites par ces derniers en lien avec le Logiciel-service IBM; b) les frais engagés par ces utilisateurs; ou c) toute utilisation abusive dudit Logiciel-service par ces utilisateurs.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud est une solution modulaire et évolutive qui aide à répondre aux besoins en matière de gestion des fournisseurs. Ce Logiciel-service IBM offre les principales fonctions suivantes :

- Master data - Cette fonction permet de gérer une structure hiérarchique des fournisseurs, par catégorie, par organisation et par région qui sera utilisée dans les processus, les analyses et les rapports de l'entreprise.
- SLM 360 - Cette fonction présente de l'information d'un module sur un fournisseur, une catégorie, une organisation ou une région.
- Persons - Cette fonction permet de gérer les coordonnées des participants et des parties prenantes internes et externes.
- Users & user groups - Cette fonction permet de gérer les comptes d'utilisateurs internes et externes et de mettre en grappe de tels comptes dans des groupes d'utilisateurs internes et externes.
- Permissions - Cette fonction donne la possibilité de définir des droits d'accès et des restrictions pour les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs, et de donner accès à des objets-données, à des menus et à des tâches dans l'application.
- Follow-up actions - Cette fonction permet de commencer le traitement d'un module en fonction d'un autre objet d'entreprise ou d'un autre module et de gérer les références aux suivis qui sont créés.

Le Logiciel-service IBM permettra au Client d'entrer et de gérer du contenu comportant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels aux termes des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels :

- Coordonnées (nom, adresse, courriel, numéro de téléphone, code d'identification d'employé, centre de coûts)
- Identificateurs techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP, adresses MAC)

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour les renseignements personnels sensibles, les renseignements confidentiels sur la santé ou un autre contenu réglementé. 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. Le Client ne peut en aucun cas se servir du Logiciel-service IBM pour recueillir, traiter ou enregistrer des renseignements confidentiels sur la santé.

Le Logiciel-service IBM chiffre le contenu lors de la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès au réseau ou la machine de l'utilisateur. Le Logiciel-service IBM chiffre le contenu au repos en attendant une transmission de données si le Client utilise la version 10.1.1 ou une version ultérieure du Logiciel-service IBM. Dans le cas contraire, il incombe au Client de chiffrer le contenu avant de l'ajouter dans le Logiciel-service IBM.

2. Abonnements de base

Les offres suivantes décrivent les options d'abonnement (chacune un «Abonnement de base») qui sont incluses avec le Logiciel-service IBM applicable. Le Document transactionnel identifie le ou les Abonnements de base qui ont été achetés. Les références au Logiciel-service IBM dans ce document s'appliquent à l'Abonnement ou aux Abonnements de base achetés.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

L'option IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification fournit un cadre de travail structuré pour tous les processus qui sont requis en vue d'assurer l'efficacité et l'exactitude des données lors de l'accueil des fournisseurs et de la gestion du bassin de fournisseurs de l'organisation du Client. Les fournisseurs peuvent charger et mettre à jour leurs données. Une variété de fonctions facilitent la tâche de segmentation des fournisseurs et l'identification des fournisseurs appropriés, qu'il s'agisse de définitions souples des profils de fournisseurs ou de fonctions analytiques évoluées. L'option offre les fonctions suivantes :

- Inscription des fournisseurs
 Cette fonction permet de créer et de gérer l'inscription de nouveaux fournisseurs, un processus qui inclut l'inscription sur invitation, l'inscription anonyme ou l'inscription interne rapide.
- Tri des fournisseurs
 Cette fonction permet de statuer sur les nouvelles inscriptions. L'utilisateur peut accepter ou refuser des inscriptions et créer un nouveau dossier de fournisseur dès qu'il accepte une inscription.
- Évaluation des fournisseurs
 Cette fonction permet de créer et de gérer des évaluations pour les fournisseurs ou donne aux utilisateurs internes la possibilité de fournir et de mettre à jour de l'information dans des questionnaires.
- Mise à jour des données de référence sur les fournisseurs
 Cette fonction transfère des réponses pour mettre à jour les données de référence sur les fournisseurs.
- Évaluations
 Cette fonction sert à créer automatiquement et périodiquement des évaluations dans le cadre d'un processus d'évaluation automatisé.
- Suivi des réponses
 Cette fonction permet de configurer le système de manière à marquer les réponses critiques ou décisives pour qu'elles reçoivent une attention spéciale, mais aussi d'envoyer des avis ou des évaluations de suivi en fonction de ces réponses.
- Approbation selon des exigences
 Cette fonction donne la possibilité de définir des exigences et l'état possible des résultats pour un fournisseur qui sont mesurés en fonction de la réponse à des évaluations.
- Recherche et comparaison
 Cette fonction permet de faire des recherches sur des évaluations qui sont basées sur des réponses à des questions et de comparer les fournisseurs en fonction de leurs réponses aux questions.
- Réserve de questions
 Cette fonction enregistre dans un dépôt central toutes les sections et les questions (texte, numéros, date, choix multiples, choix d'entité, pièce jointe) utilisées dans des questionnaires.
- Conception de questionnaires
 Cette fonction permet d'utiliser de multiples questionnaires souples et de restreindre aux seuls utilisateurs internes la capacité de voir ou de modifier certaines sections ou questions de ces questionnaires.
- Utilisation multilingue
 Cette fonction permet d'utiliser des questionnaires en plusieurs langues pour un bassin de fournisseurs internationaux.
- Notifications
 Cette fonction permet d'envoyer des invitations et des rappels par courriel en vue de soutenir le processus.
- Listes de tâches
 Listes de tâches personnalisées indiquant l'état d'avancement
- Flux de travaux et types
 Les processus de qualification sont basés sur un moteur de flux de travaux. Les types donnent la possibilité d'utiliser divers genres de processus d'inscription et d'évaluation à l'aide d'un ensemble de flux de travaux et d'avis différents.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

Le Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation donne la capacité d'évaluer et de contrôler le rendement des fournisseurs de l'entreprise du Client. L'option offre les fonctions suivantes :

- **Évaluation du rendement**
Cette fonction permet de créer et de gérer des évaluations du rendement des fournisseurs interfonctionnelles, par catégorie ou par organisation, pour une période définie et selon une fiche de résultats.
- **Auto-évaluation des fournisseurs**
Cette fonction donne la possibilité de créer et de gérer des auto-évaluations pour les fournisseurs, par catégorie ou par organisation, pour une période définie et selon une fiche de résultats.
- **Utilisation d'un ou plusieurs évaluateurs**
Cette fonction permet de faire évaluer un critère par un ou plusieurs experts et de permettre à chaque expert d'appliquer une pondération différente.
- **Coordination**
Cette fonction permet à l'initiateur d'affecter des coordonnateurs plutôt que des évaluateurs. Les coordonnateurs recevront une tâche leur demandant de choisir des d'évaluateur pour leurs critères d'attribution.
- **Définition de rôles**
Cette fonction permet de définir des rôles pour certains critères sur une fiche de résultats afin de simplifier l'attribution des critères aux évaluateurs pour l'initiateur d'une évaluation.
- **Réponses automatiques**
Cette fonction permet d'obtenir les réponses pour un critère à partir d'information enregistrée tirée de sources externes (faits incontestables).
- **Évaluations automatisées**
Cette fonction permet de produire automatiquement et périodiquement des évaluations dans le cadre d'un processus automatisé d'évaluation du rendement.
- **Diffusion d'évaluations**
Cette fonction donne à un nombre défini d'utilisateurs la possibilité d'examiner les résultats d'une évaluation, de retourner l'évaluation pour qu'elle soit corrigée ou de la diffuser aux fins d'analyse et de production de rapports.
- **Jumelage de fiches de résultats**
Cette fonction donne la possibilité d'établir des liens entre des fiches de résultats, ce qui permet, par exemple, d'utiliser les résultats d'évaluations du rendement basés sur une fiche de résultats pour répondre aux critères d'évaluation du rendement qui utilisent une autre fiche de résultats.
- **Évaluations d'importance stratégique**
Cette fonction donne la possibilité de créer et de gérer des évaluations d'importance stratégiques permettant d'évaluer l'importance future des fournisseurs en fonction d'un processus d'évaluation et d'une fiche de résultats simplifiés.
- **Analyse et production de rapports**
Cette fonction permet de chercher et de visualiser des évaluations du rendement et des évaluations d'importance stratégiques qui ont été diffusées. Le Client peut aussi créer des rapports contenant des vues détaillées ou des comparaisons d'évaluations du rendement.
- **Dépôt de critères**
Cette fonction enregistre dans un dépôt central l'ensemble des sections et des critères (texte de type, numéros et choix multiples) qui sont utilisés dans une fiche de résultats.
- **Conception de fiches de résultats**
Cette fonction donne la possibilité de définir de multiples fiches de résultats souples et d'établir des facteurs de pondération au niveau des sections et des critères.

- Fiches de résultats multilingues
Cette fonction permet d'utiliser des fiches de résultats en plusieurs langues pour des utilisateurs internationaux.
- Notifications
Cette fonction permet d'envoyer des invitations et des rappels par courriel en vue de résoudre des problèmes et de soutenir le processus.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées indiquant l'état d'avancement
- Flux de travaux et types
Les processus d'évaluation sont basés sur un moteur de flux de travaux. Les types donnent la possibilité d'utiliser divers genres de processus d'évaluation du rendement et d'évaluation d'importance stratégique à l'aide d'un ensemble de flux de travaux et d'avis différents.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

L'option IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification permet de structurer et de classer les fournisseurs actuels et éventuels dans des catégories de service, en se basant sur des indicateurs essentiels comme les résultats d'évaluation des fournisseurs et la cote de valeur stratégique. Ce classement peut ensuite être utilisé comme base pour développer et faire progresser activement le portefeuille d'un fournisseur. L'option offre les fonctions suivantes :

- Segmentation des fournisseurs
Cette fonction permet de créer et de gérer des classements de fournisseurs pour déterminer où se situe un fournisseur donné dans un éventail de catégories ou d'organisations.
- Classement courant
Cette fonction montre le classement courant des fournisseurs actifs dans un éventail de catégories ou d'organisations donné.
- Analyse et production de rapports
Cette fonction permet de chercher et de visualiser les classements des fournisseurs actifs. Le Client peut ainsi créer des rapports sur les résultats de classement.
- Stratégies standardisées
Cette fonction permet de définir, pour chaque catégorie, des stratégies à adopter pour les prochaines interventions auprès d'un fournisseur donné.
- Fiches de résultats multilingues
Cette fonction permet d'utiliser des fiches de résultats en plusieurs langues pour des utilisateurs internationaux.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées indiquant l'état d'avancement
- Flux de travaux et types
Les processus de classement sont basés sur un moteur de flux de travaux. Les types donnent la possibilité d'utiliser divers genres de processus de classement avec différents flux de travaux.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

L'option IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development permet de planifier, de mettre en œuvre et de contrôler des actions et des activités dans des projets d'optimisation. Elle donne la possibilité de déterminer les objectifs de développement pour les fournisseurs, d'établir des dates et des responsabilités et de contrôler la progression à l'aide d'un système stricte et stable. L'option offre les fonctions suivantes :

- Création d'actions
Cette fonction permet de créer et de gérer des actions ayant un objectif et une étendue spécifiques (touchant les fournisseurs, les organisations ou les régions) et de définir leur échéancier prévu et réel.

- **Création de tâches**
Cette fonction donne la possibilité de scinder une action en petites tâches pouvant être attribuées à des utilisateurs internes et externes aux fins d'exécution.
- **Exécution de tâches**
Cette fonction permet aux utilisateurs internes et externes d'exécuter des tâches qui leur ont été attribuées.
- **Création de projets et de lots de travaux**
Cette fonction permet de grouper des actions sous forme de projets et de lots de travaux, afin d'obtenir une meilleure vue d'ensemble de toutes les actions concernant un aspect donné.
- **Analyse et production de rapports**
Cette fonction permet de chercher et de voir les projets et les actions qui ont été lancés. Le Client peut créer des rapports contenant des vues détaillées des projets.
- **Création d'actions standards**
Cette fonction donne la possibilité de créer des actions et des tâches prédéfinies pouvant servir de modèles au moment de créer de nouvelles actions.
- **Notifications**
Cette fonction permet d'envoyer des invitations et des rappels par courriel en vue de soutenir le processus.
- **Listes de tâches**
Listes de tâches personnalisées indiquant l'état d'avancement
- **Flux de travaux et types**
Les processus de perfectionnement sont basés sur un moteur de flux de travaux. Les types donnent la possibilité d'utiliser divers genres de processus d'action à l'aide d'un ensemble de flux de travaux et d'avis différents.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

L'option IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management facilite la mise en place d'un processus structuré et global pour reconnaître, contrôler et évaluer les risques liés aux fournisseurs dans le processus d'approvisionnement. Des fonctions complètes de production de rapports et d'analyse, utilisées de pair avec un système d'alerte précoce automatique, permettent de repérer et de reconnaître les risques potentiels et d'appliquer de manière proactive les mesures appropriées pour éliminer ou atténuer ces risques. L'option offre les fonctions suivantes :

- **Gestion de risques**
Cette fonction permet de créer et de gérer des évaluations de risques à l'échelle des fournisseurs, des catégories, des organisations ou des régions, en se basant sur une fiche d'évaluation des risques.
- **Réponses automatiques**
Cette fonction permet de mettre à jour automatiquement les réponses pour les indicateurs en se basant sur de l'information enregistrée tirée de sources externes (faits incontestables).
- **Indicateurs de risque**
Cette fonction donne la possibilité de résumer le résultat d'une évaluation des risques dans les indices «risk index» (indice de risque), «likelihood» (probabilité) et «impact» (incidence).
- **Utilisation de formules**
Cette fonction donne la possibilité de calculer des indices à partir d'indicateurs dans une évaluation de risques à l'aide de formules.
- **Classement courant**
Cette fonction montre le classement courant des fournisseurs actifs dans un éventail de catégories ou d'organisations donné.

- Définition de seuils et mise en évidence des résultats
Cette fonction donne la possibilité de définir des seuils cibles et des seuils de tolérance supérieurs et inférieurs pour des indicateurs et des indices. Les résultats sont ensuite mis en évidence en fonction de ces seuils.
- Analyse et production de rapports
Cette fonction permet de chercher et de voir les évaluations de risques qui sont actives. Le Client peut créer des rapports sur les résultats des évaluations de risques.
- Dépôt central d'indicateurs
Cette fonction enregistre dans un dépôt central l'ensemble des indicateurs (numéro de type et choix multiples) qui sont utilisés dans une fiche d'évaluation des risques.
- Conception de fiches de résultats
Cette fonction permet de définir de multiples fiches d'évaluation des risques souples.
- Fiches de résultats multilingues
Cette fonction permet d'utiliser des fiches de résultats en plusieurs langues pour des utilisateurs internationaux.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées indiquant l'état d'avancement
- Flux de travaux et types
Les processus liés aux risques sont basés sur un moteur de flux de travaux. Les types donnent la possibilité d'utiliser divers genres de processus liés aux risques avec différents flux de travaux.

3. Options

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Le Client peut accéder à des référentiels et à y effectuer des recherches, exécuter et approuver des tâches de diffusion, recevoir des alertes sur les risques, voir et produire des rapports, voir des évaluations de qualification, de performances et les actions de perfectionnement des fournisseurs et intervenir.

3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

Le Client peut utiliser cette option dans le cadre de ses activités hors production, y compris, notamment, les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de défaillances, le banc d'essai, la préparation, l'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées.

4. Offres d'assistance

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Cette offre permet d'obtenir jusqu'à quatre régénérations de bases de données par trimestre, une Entente de niveau de service améliorée ciblant une disponibilité de 99,7 %, ainsi que la programmation au calendrier de mises à niveau pendant les fins de semaine plutôt que pendant les heures ouvrables.

Cette option comprend également un coordonnateur du programme d'accélération de la valeur. Ce coordonnateur, qui peut être un employé ou un sous-traitant d'IBM, exécutera les tâches qui suivent :

- Gestion des problèmes
IBM indiquera régulièrement l'état de la situation, facilitera les communications entre le Client et IBM concernant les problèmes, veillera à résoudre les problèmes non résolus et fournira des rapports de gestion mensuels sur les activités.
- Assistance proactive
IBM désignera une personne qui fournira des directives et de l'assistance concernant le Logiciel-service IBM, afin d'aider à réduire et à prévenir les problèmes dans ce Logiciel-service. Les activités de cette personne pourront inclure, sans toutefois s'y limiter, la diffusion au Client des rapports officiels d'analyse de programme («APAR») qui ont été produits pour d'autres Clients, de l'aide pour élaborer des plans d'atténuation des risques lorsque des modifications (comme des mises à niveau)

sont proposées pour l'environnement du Client, une participation à la planification du cycle de vie et de maintenance des produits et la fourniture de rapports périodiques.

- Partage de compétences

IBM facilitera l'acquisition par le Client de compétences liées au Logiciel-service IBM, en l'invitant à participer à des séances de breffage données par des spécialistes techniques chevronnés et en lui fournissant un accès privilégié à l'information technique.

Le Client s'engage à :

- désigner une personne-ressource principale, qui aura la responsabilité de recevoir et de diffuser l'information sur les dossiers d'assistance, les mises à jour et les correctifs, de définir les priorités concernant les dossiers d'assistance non résolus et de passer en revue les rapports d'état sur les incidents avant de communiquer avec IBM pour demander de l'assistance;
- communiquer par écrit à IBM les détails concernant la personne-ressource principale, au début de l'abonnement au Logiciel-service IBM, ainsi que tout changement qui concerne cette personne-ressource dans un préavis écrit de trente (30) jours remis au coordonnateur du programme d'accélération de la valeur; et
- participer à des conférences téléphoniques tenues par le coordonnateur du programme d'accélération de la valeur.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Cette offre inclut toutes les caractéristiques de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, plus celles qui suivent :

- Évaluation annuelle du fonctionnement effectuée à distance
Dans le cadre de ce service, IBM évaluera le bon fonctionnement de la configuration et du déploiement du Client, de même que l'utilisation que fait le Client du Logiciel-service IBM. L'évaluation comprendra les constatations et des recommandations pour améliorer l'utilisation du Logiciel-service IBM. IBM passera aussi en revue la documentation originale pour la mise en œuvre du Client, examinera tous les rapports officiels d'analyse de programme pour des incidents non résolus, interviewera des utilisateurs finals, examinera la configuration du Client pour le Logiciel-service IBM, fournira une évaluation des intégrations et des personnalisations effectuées pour chaque module, puis livrera un rapport d'analyse du fonctionnement comprenant des constatations, des observations et des recommandations aux fins d'amélioration.
- Mise à niveau à distance
IBM fournira des services de mise à niveau aux Clients qui utilisent la version 10.0 ou une version ultérieure du Logiciel-service afin de passer à une édition ultérieure de la même version. Le Client doit s'abonner à un Logiciel-service IBM en environnement hors production, lire toute la documentation sur la nouvelle édition, créer un plan de projet pour la mise à niveau et en assumer la responsabilité, puis soumettre le dossier d'assistance approprié en vue de mettre à niveau le Logiciel-service IBM. IBM fournira des directives pour le plan de projet et le plan d'habilitation des utilisateurs du Client, passera en revue et contrôlera les fichiers de configuration du Logiciel-service IBM, passera en revue les nouvelles fonctions et fournira des directives au Client pour tester la mise à niveau.
- Évaluation trimestrielle
IBM passera en revue le Logiciel-service IBM avec le Client, y compris les fonctions que le Client a adoptées, ses actions courantes et ses plans pour l'avenir.
- Priorité pour les mises à niveau pendant les fins de semaine
Le Client bénéficiera d'une priorité pour programmer au calendrier une mise à niveau pendant une fin de semaine, grâce à des grilles horaires réservées pour le Client et les autres clients qui ont acheté l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

5. Services fournis à distance

Afin de permettre à IBM de remplir son Mandat de services, le Client s'engage à :

- désigner un agent de liaison à qui IBM adressera toutes les communications liées au Logiciel-service IBM, et qui aura l'autorité pour agir au nom du Client pour toute question qui concerne le Logiciel-service IBM. Cet agent de liaison servira d'interlocuteur entre IBM et tous les services de l'entreprise du Client qui participent à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Cette personne participera également aux réunions visant à faire le point sur l'avancement du projet, veillera à obtenir et à fournir l'information, les données et les décisions demandées dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la demande d'IBM et, au besoin, aidera à résoudre et les problèmes touchant le Logiciel-service IBM et à escalader ces problèmes dans l'organisation du Client;
- fournir à IBM l'accès au Logiciel-service IBM;
- coopérer en vue d'achever ses tâches et ses activités;
- reconnaître et convenir que ces Services sont conçus pour soutenir un (1) secteur de l'entreprise qui met en œuvre le logiciel et pour répondre à un (1) ensemble d'exigences. Le Logiciel-service IBM peut être déployé pour de multiples secteurs de l'entreprise, mais il se peut qu'il faille obtenir des Mandats de services supplémentaires pour de nouveaux secteurs;
- fournir les exigences de l'entreprise du Client concernant les Mandats de services;
- assumer la responsabilité de créer les plans de mise en œuvre et de test, les scripts de test correspondants, ainsi que les données associées;
- assumer la responsabilité de créer des procédures de gestion pour les utilisateurs finals, de même que de la création et de la prestation de services d'habilitation pour les utilisateurs finals, et
- consulter IBM avant de faire appel à des tiers dont le travail peut avoir une incidence sur la capacité d'IBM de fournir les Services, et assumer la responsabilité de la gestion et du rendement des tiers.

5.1 Mandats de services

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM fournira des services d'habilitation aux administrateurs du Client pour le Logiciel-service IBM. Ces services comprendront un examen des fonctions administratives, une discussion sur les meilleures pratiques, une expérience pratique d'utilisation des fonctions d'administration sur un site de test, ainsi que des réponses aux questions spécifiques que pose le Client pendant la séance d'habilitation. Chaque séance d'habilitation dure une (1) journée pour une (1) des cinq (5) offres de Logiciel-service IBM facultatives spécifiques, selon la demande du Client. IBM dirigera un atelier d'habilitation sur les fonctions du Logiciel-service IBM facultatif que le Client choisit pour la séance d'habilitation. Cet atelier inclura une vue d'ensemble des fonctions pertinentes au module choisi, traitera du processus de configuration des composants du module, de considérations d'affaires importantes pour l'utilisation des fonctions du Logiciel-service IBM, ainsi que d'éléments d'administration associés aux fonctions du Logiciel-service IBM, comme les organisations, les utilisateurs et les catégories. L'atelier comprendra une vue d'ensemble des fonctions, ainsi que des exercices pratiques pour les utilisateurs du Client pour se familiariser avec le Logiciel-service IBM. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre le module de qualification du Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, dont l'auto-inscription des fournisseurs, afin de permettre au Client d'utiliser ce Logiciel-service comme principal approche d'accueil des fournisseurs pour les offres IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM dirigera deux (2) ateliers de conception d'une durée de quatre (4) heures pour le Logiciel-service IBM. Le premier atelier traitera de l'approche à adopter pour l'accueil des fournisseurs, des fonctions d'auto-inscription des fournisseurs et du processus pour faire avancer les fournisseurs à la prochaine étape dans le processus d'accueil. Le second atelier traitera du processus de qualification des fournisseurs, y compris de l'utilisation d'un questionnaire d'évaluation et du processus permettant mettre les fournisseurs en disponibilité dans les offres IBM Emptoris Strategic Supply Management achetées par le Client. IBM créera un prototype de ce processus en se servant de détails pertinents pour le Client. IBM fournira au Client une formation de seize (16) heures sur l'habilitation. IBM aidera à introduire des données de configuration dans le Logiciel-service IBM utilisé en

mode de production. Cela comprendra l'inscription et un questionnaire d'évaluation (comportant chacun un maximum de soixante-quinze [75] questions), un type, un modèle et un ensemble de notification. IBM fournira des services-conseils au Client concernant l'utilisation du Logiciel-service IBM, le processus de validation du Client, la création d'une procédure de gestion du Client et l'habilitation des utilisateurs finals du Client. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre l'offre de Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM dirigera un (1) atelier de conception d'une durée de quatre (4) heures pour le Logiciel-service IBM. Cet atelier traitera des fiches de résultats, des rôles et des droits des utilisateurs, des notifications d'évaluation et des exigences du Client. IBM créera un document de conception pour définir une approche de configuration concernant les éléments d'évaluation. IBM créera un prototype de cette approche d'évaluation en se servant de détails pertinents pour le Client. IBM fournira au Client une formation de seize (16) heures sur l'habilitation. IBM aidera à introduire des données de configuration dans le Logiciel-service IBM utilisé en mode de production, ce qui inclura une (1) fiche de résultats comprenant jusqu'à trente (30) critères, un type, un modèle et un ensemble de notification. IBM fournira des services-conseils au Client concernant l'utilisation du Logiciel-service IBM, le processus de validation du Client, la création d'une procédure de gestion du Client et l'habilitation des utilisateurs finals du Client. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre efficacement l'offre de Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM dirigera un (1) atelier de conception d'une durée de quatre (4) heures qui traitera de la définition des critères de classification, de l'analyse de la classification des fournisseurs et des exigences pour la production de rapports, des rôles et des droits des utilisateurs, des notifications de classification et des exigences du Client. IBM créera un document de conception pour définir une approche de configuration concernant les éléments de classification. IBM créera un prototype de cette approche de classification en se servant de détails pertinents pour le Client. IBM fournira au Client une formation de seize (16) heures sur l'habilitation. IBM aidera à introduire des données de configuration dans le Logiciel-service IBM utilisé en mode de production, ce qui inclura une (1) classification fondée sur une fiche de résultats comprenant jusqu'à vingt (20) critères et un ensemble de notification. IBM fournira des services-conseils au Client concernant l'utilisation du logiciel, le processus de validation du Client, la création d'une procédure de gestion du Client et l'habilitation des utilisateurs finals du Client. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre l'offre de Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM dirigera un (1) atelier de conception d'une durée de huit (8) heures pour le Logiciel-service IBM. Cet atelier traitera du modèle de risque et du processus d'ensemble, de l'analyse des risques pour les fournisseurs et de la production de rapports, des rôles et des droits des utilisateurs, des notifications sur les risques pour les fournisseurs et des exigences du Client. IBM créera un document de conception pour définir une approche de configuration concernant les éléments de risque liés aux fournisseurs. IBM créera un prototype de cette approche sur les risques lié aux fournisseurs en se servant de détails pertinents pour le Client. IBM fournira à l'équipe du Client une formation de seize (16) heures sur l'habilitation. IBM aidera à introduire des données de configuration dans le Logiciel-service IBM utilisé en mode de production. Cela comprendra une (1) fiche de résultats comprenant jusqu'à vingt (20) indicateurs, cinq (5) définitions d'alertes, un type et un ensemble de notification. IBM fournira des services-conseils au Client concernant l'utilisation du logiciel, le processus de validation du Client, la création d'une procédure de gestion du Client et l'habilitation des utilisateurs finals du Client.

Le mandat de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre l'offre de Logiciel-service IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM dirigera un (1) atelier de conception d'une durée de huit (8) heures qui traitera du processus de perfectionnement des fournisseurs et des analyses et les rapports correspondants, des rôles et des droits des utilisateurs, des notifications de risque pour les fournisseurs et des exigences du Client. IBM créera un document de conception pour définir une approche de configuration concernant les éléments de perfectionnement des fournisseurs. IBM créera un prototype de cette approche de perfectionnement des fournisseurs en se servant de détails pertinents pour le Client. IBM fournira à l'équipe du Client une formation de seize (16) heures sur l'habilitation. IBM aidera à introduire des données de configuration dans le Logiciel-service IBM utilisé en mode de production. Cela inclura jusqu'à trois (3) projets de perfectionnement et un ensemble de notification. IBM fournira des services-conseils au Client concernant l'utilisation du logiciel, le processus de validation du Client, la création d'une procédure de gestion du Client et l'habilitation des utilisateurs finals du Client. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans l'Autorisation d'utilisation du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

- a. Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trente (30) jours qui suivent l'événement qui a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.
- b. Dans le cas des forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le forfait. Le Client peut seulement soumettre des réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait à la fois.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
< 99,7 % pour le Client qui achète l'assistance Élite	2 %
< 99,0 % si le Client n'achète pas l'assistance Élite	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	
- 500 minutes de Temps d'arrêt	
= 42 700 minutes	
<hr/>	
43 200 minutes au total	
	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du mois de la période contractuelle