

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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 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. Unités de mesure des redevances

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

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation 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.
- c. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire 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 un Document de Transaction du Client.

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.

3.2 **Redevances des Services à Distance**

Les Services à Distance et les abonnements de maintenance sont livrés à distance ou dans un site d'IBM. Les plannings de projet et la documentation de projet sont livrés sous forme de documents appartenant à IBM avec un droit illimité permettant au Client de les copier et les réutiliser pour ses activités internes. IBM affectera des ressources de livraison dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la commande et fournira des rapports hebdomadaires sur l'avancement du projet. Les Engagements des Services à Distance sont censés être terminés dans les 150 jours suivant le début de l'activité de service.

3.3 **Vérification**

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements, des sorties d'outils système et l'accès aux locaux du Client, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée de l'Offre IBM SaaS et pendant les deux années suivantes.

4. **Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

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, au moins 90 jours 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**

IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est proposé avec les Offres IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Les niveaux de gravité suivants sont utilisés pour le suivi des tickets de support pour l'Offre IBM SaaS :

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. 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. Remarque : IBM collaborera avec le Client 24h/24 et 7j/7 pour résoudre les incidents critiques, sous réserve de la disponibilité d'une ressource technique du Client pendant ces heures.	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

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné à l'Offre IBM SaaS dans les communications publicitaires ou marketing.

6.2 Sites et services tiers

Si le Client ou un utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'utilisateur de l'Offre IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

6.3 Données

IBM est autorisée, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, à 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 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.

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables : le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données personnelles (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Canada, États-Unis,

Inde et Irlande. Le Client accepte qu'IBM puisse, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture et l'assistance de l'Offre IBM SaaS. En ce qui concerne le transfert de données personnelles originaires de l'Espace Économique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tous les litiges ou réclamations relatif à ces accords, même si ceux-ci sont signés par des sociétés affiliées, seront traités par les parties conformément aux dispositions du présent Contrat comme si lesdits litiges ou réclamations étaient survenus entre les parties.

6.4 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.

6.5 Sauvegarde

Des sauvegardes sont réalisées chaque jour pour les Instances de production et chaque semaine pour les Instances non destinées à la production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 90 jours pour les Instances de production et jusqu'à sept jours pour les Instances non destinées à la production. Le Client est tenu de configurer la sécurité de l'Offre IBM SaaS pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

6.6 Expiration de l'Offre IBM SaaS

Avant l'expiration ou la résiliation de l'Offre IBM SaaS, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies de l'Offre IBM SaaS pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct. A réception d'une demande d'assistance du Client dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation de l'Offre IBM SaaS, IBM retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

6.7 Mises à jour de l'Offre IBM SaaS

IBM installera et configurera les mises à jour logicielles des Instances d'Offre IBM SaaS de production ou des Instances d'Offre IBM SaaS non destinées à la production à une date convenue d'un commun accord, sous réserve des disponibilités du planning pendant les heures de travail dans le fuseau horaire du Client. Le Client peut demander un planning pendant les week-ends en fonction des plannings disponibles pour les abonnements à IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support ou IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Les abonnés à IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support ont la priorité pour les plannings de mise à jour pendant le week-end.

IBM fournira un préavis de 12 mois avant la résiliation du support de la version du logiciel fourni dans le cadre de l'Offre IBM SaaS. IBM collaborera avec le Client pour faire migrer chacune de ses Instances de l'Offre IBM SaaS vers une version prise en charge du logiciel avant la date de fin du support. Les coûts de migration seront à la charge du Client. Si la migration vers une version prise en charge du logiciel n'est pas terminée dans la période de notification, pour une raison autre que des retards imputables exclusivement à IBM ou à ses sous-traitants, IBM peut résilier le présent contrat en adressant au Client un préavis écrit de 30 jours.

6.8 Actualisations de Base de Données

IBM répliquera une fois par trimestre (ou jusqu'à quatre fois par trimestre pour le Support Premium) le contenu de la base de données de production sur l'environnement de non-production du Client pour chaque système de non-production acheté. Les services d'actualisation seront réalisés à une date convenue d'un commun accord, sous réserve des disponibilités du planning.

6.9 Certificats fournis par le Client

L'Offre IBM SaaS sera configurée pour utiliser une adresse Internet fournie par IBM, sauf si le Client demande expressément à utiliser sa propre adresse Internet. Si le Client choisit d'utiliser sa propre adresse Internet pour l'Offre IBM SaaS, il assumera toutes les responsabilités, la maintenance et les frais relatifs au renouvellement de l'adresse Internet, ainsi que tous certificats requis. Le Client doit fournir à IBM les certificats requis et les informations de configuration avant que la mise à disposition de l'Offre IBM SaaS du Client soit terminée.

6.10 Reprise après Incident

Dans la mesure où le Client exécute une version actuelle prise en charge de l'Offre IBM SaaS, si le Client a acheté au moins un environnement de non-production, dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), la reprise après incident sera réalisée à l'aide de mesures commercialement raisonnables pour restaurer les données de production du Client vers un des environnements de non-production du Client avec un objectif de temps de reprise de 72 heures. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.

6.11 Droits d'Utilisation Cumulatifs Requis

Les Clients doivent obtenir une autorisation d'Instance, ainsi que des droits d'Utilisateur Autorisé suffisants pour couvrir les utilisateurs IBM SaaS d'IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Droits d'Utilisation Non Requis

Des utilisateurs administrateurs, anonymes et externes sont inclus dans l'Offre IBM SaaS sans que des droits d'Utilisateur Autorisé soient requis.

Un utilisateur administrateur est une personne chargée de gérer et mettre à jour les fonctions d'administration de l'Offre IBM SaaS. Ceci peut inclure la création et la mise à jour de modèles, de questionnaires, de fiches de score, de types, de modèles de notification, de la configuration des autorisations utilisateur, des organisations, des sources de données, des groupes, des rôles, des flux de travaux, des catégories et des enregistrements de fournisseur maître. Si un utilisateur administrateur exécute des tâches non administratives, il doit disposer pour cela d'un droit d'Utilisateur Autorisé.

Un utilisateur anonyme est un compte qui ne peut pas se connecter et ne sert qu'à définir les droits d'accès pour des tâches anonymes dans les flux de travaux.

Un utilisateur externe (utilisateurs associés à des tiers externes avec lesquels le Client s'est engagé et dont le Client est responsable) doit pouvoir accéder à l'Offre IBM SaaS et utiliser des fonctions de produit telles que la consultation/mise à jour des évaluations, la consultation/réalisation des évaluations ou la consultation/participation aux actions de développement.

Les utilisateurs externes et anonymes sont considérés comme étant des Utilisateurs Invités. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des droits d'Utilisateur Autorisé pour les Utilisateurs Invités de l'Offre IBM SaaS. Le Client est responsable des Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) est une solution évolutive modulaire qui prend en charge les besoins en matière de gestion des fournisseurs. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud comprend les fonctionnalités de base suivantes :

- Données maître – permet la gestion d'une structure hiérarchique de fournisseurs, de catégories, d'organisations et de régions à utiliser dans les processus de module métier, l'analyse et la génération des rapports.
- SLM 360 – présente des informations de module concernant un fournisseur, une catégorie, une organisation ou une région.
- Personnes – permet la gestion des coordonnées des participants et intervenants internes et externes.
- Utilisateurs et groupes d'utilisateurs – permet la gestion des comptes utilisateur internes et externes, ainsi que le regroupement des comptes utilisateur dans des groupes d'utilisateurs internes et externes.
- Autorisations – permet de définir des autorisations et restrictions pour les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs afin d'octroyer l'accès aux objets de données, aux menus et aux tâches dans l'application.
- Actions de suivi – permet de démarrer le processus d'un module en fonction d'un autre objet métier d'un autre module et de gérer des références aux actions de suivi créées.

L'Offre IBM SaaS permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PII ») en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- informations de contact (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, identifiant du personnel, centre de coût) ;
- identifiants techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP et adresses MAC).

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique aux informations personnelles sensibles, informations confidentielles sur la santé ou autres contenus réglementés. 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. Le Client ne peut en aucun cas utiliser l'Offre IBM SaaS pour collecter, traiter ou stocker des informations confidentielles sur la santé.

Elle chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès réseau ou la machine d'utilisateur final. L'Offre IBM SaaS chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données si le Client utilise la version 10.1.1 ou supérieure de l'Offre IBM SaaS ; dans le cas contraire, le Client est tenu de chiffrer le contenu avant de l'ajouter à l'Offre IBM SaaS.

2. Abonnements de base

Les options d'abonnement à l'Offre IBM SaaS (chacune dénommée ci-après « Abonnement de Base ») disponibles comme Offre IBM SaaS applicable sont décrites ci-après. Le Document de Transaction identifie l'Abonnement ou les Abonnements de Base achetés. Toutes références à l'Offre IBM SaaS dans le présent document s'appliquent à l'Abonnement ou aux Abonnements de Base achetés.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Qualification des fournisseurs – fournit un cadre structuré pour les processus requis pour l'efficacité et la précision de données dans l'intégration et la gestion de l'ensemble des fournisseurs de l'organisation du Client. Les fournisseurs peuvent charger et mettre à jour leurs données. Diverses fonctions telles que les définitions souples de profil de fournisseur ainsi que les fonctions d'analyse avancée facilitent la tâche de segmentation et d'identification des fournisseurs appropriés. Ce module fournit ce qui suit :

- Enregistrement de fournisseur
Permet de créer et de gérer des enregistrements pour les nouveaux fournisseurs, un processus couvrant les enregistrements par invitation, de façon anonyme ou par enregistrement rapide interne.
- Validation de fournisseur
Processus de validation pour les nouveaux enregistrements. Permet à l'utilisateur d'accepter ou d'annuler les enregistrements ; une fois accepté, un nouvel enregistrement de fournisseur peut être généré.
- Evaluation des fournisseurs
Permet de créer et gérer des évaluations pour que les fournisseurs ou les utilisateurs internes fournissent et mettent à jour les informations dans les questionnaires.
- Mise à jour des données maîtres des fournisseurs
Transfert des réponses pour mettre à jour les données maîtres des fournisseurs.
- Série d'évaluations
Permet au Client de générer automatiquement et périodiquement des évaluations pour un processus d'évaluation automatisé.
- Conséquences des réponses
Le système peut être configuré afin de marquer les réponses critiques ou éliminatoires comme exigeant une attention toute particulière et peut envoyer des notifications ou des évaluations de suivi en fonction des réponses.
- Approbation basée sur les exigences
Permet de définir les exigences et l'état des résultats possibles qui sont mesurés pour un fournisseur en fonction de la réponse des évaluations.
- Recherche et comparaison
Permet de rechercher des évaluations en fonction des réponses aux questions et de comparer les fournisseurs sur les réponses aux questions.
- Groupe de questions
Permet de stocker tous les chapitres et questions (de type texte, nombre, date, choix multiple, sélection d'entité, pièce jointe) utilisés dans les questions d'un pool centralisé.
- Conception de questionnaire
Permet plusieurs questionnaires souples avec la possibilité de restriction de certains chapitres ou questions en consultation seule ou en modification seule par les utilisateurs internes.
- Multilingue
Prend en charge les questionnaires pour un ensemble de fournisseurs internationaux dans plusieurs langues.
- Notifications
Notifications des invitations et rappels par e-mail pour la prise en charge du processus.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées avec état.
- Prise en charge des flux de travaux et des types
Les processus de qualification sont fondés sur un moteur de flux de travaux. Les types permettent d'utiliser plusieurs types de processus d'enregistrement et d'évaluation avec différents flux de travaux et ensembles de notifications.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation permet d'évaluer et de contrôler les performances des fournisseurs du Client. Cette fonctionnalité fournit ce qui suit :

- **Evaluation des performances**
Permet de créer et de gérer les évaluations de performances de fournisseur interfonctionnelles par catégorie et/ou organisation sur une période définie basée sur une fiche de score.
- **Evaluation inverse**
Permet de créer et de gérer les auto-évaluations de fournisseur par catégorie et/ou organisation sur une période définie basée sur une fiche de score.
- **Evaluateurs uniques/multiples**
Critère évalué par un ou plusieurs spécialistes avec la possibilité de pondérations différentes pour chaque spécialiste.
- **Coordination**
Permet au demandeur d'affecter des coordinateurs à la place d'évaluateurs. Les coordinateurs recevront une tâche pour sélectionner des évaluateurs pour leurs critères affectés.
- **Prise en charge des rôles**
Permet de définir des rôles pour certains critères dans une fiche de score, afin de simplifier l'affectation d'évaluateur aux critères par un demandeur d'une évaluation.
- **Réponse automatique**
Les réponses pour un critère peuvent être dérivées d'informations stockées provenant de sources externes (faits avérés).
- **Série d'évaluations**
Permet de générer automatiquement et périodiquement des évaluations pour un processus d'évaluation automatisé.
- **Diffusion d'évaluation**
Permet à un ensemble défini d'utilisateurs de passer en revue le résultat d'une évaluation, de le renvoyer pour correction ou de le diffuser à des fins d'analyser et de génération de rapports.
- **Fiches de score dépendantes**
Permet de relier des fiches de score et d'utiliser par conséquent les résultats des évaluations de performances en fonction d'une fiche de score pour répondre aux critères des évaluations de performances basées sur une autre fiche de score.
- **Importance stratégique**
Permet de créer et de gérer des évaluations d'importance stratégique, qui permettent d'évaluer l'importance future du fournisseur en fonction d'une fiche de score et d'un processus d'évaluation simplifiés.
- **Analyse et génération de rapports**
Permet au Client de consulter et de rechercher les évaluations de performances diffusées et les évaluations d'importance stratégique. Le Client peut également créer des rapports des vues détaillées ou des comparaisons des évaluations de performances.
- **Pool de critères**
Permet de stocker tous les chapitres et critères (de type texte, nombre et choix multiple) utilisés dans les fiches de score d'un pool centralisé.
- **Conception de fiche de score**
Permet de définir plusieurs fiches de score souples avec la possibilité de définir des poids au niveau des chapitres et des critères.
- **Multilingue**
Prend en charge les fiches de score pour un ensemble d'utilisateurs internationaux dans plusieurs langues.

- **Notifications**
Notifications des invitations et rappels par e-mail pour la prise en charge du processus.
- **Listes de tâches**
Listes de tâches personnalisées avec état.
- **Prise en charge des flux de travaux et des types**
Les processus d'évaluation sont fondés sur un moteur de flux de travaux. Les types permettent d'utiliser plusieurs types de processus d'évaluation de performances et d'importance stratégique avec différents flux de travaux et ensembles de notifications.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification permet de structurer et de classer les fournisseurs existants et potentiels en classes de service basées sur des indicateurs essentiels tels que les résultats des évaluations de fournisseur et le classement de la valeur stratégique. Ce classement peut ensuite servir de base pour le développement actif et l'avancement du portefeuille de fournisseurs. Cette fonctionnalité fournit ce qui suit :

- **Segmentation des fournisseurs**
Permet de créer et de gérer des classements de fournisseur pour déterminer la classe d'un fournisseur spécifique pour une portée de catégories et/ou d'organisations.
- **Résultats actuels**
Les classements de fournisseurs actifs montrent le classement actuel attribué au fournisseur dans la portée définie.
- **Analyse et génération de rapports**
Permet au Client de consulter et de rechercher des classements de fournisseurs actifs. Le Client peut créer des rapports sur les résultats des classements.
- **Stratégies normalisées**
Définissent, pour chaque classe, les stratégies sur d'autres mesures à prendre pour ce fournisseur.
- **Multilingue**
Prend en charge les fiches de score pour un ensemble d'utilisateurs internationaux dans plusieurs langues.
- **Listes de tâches**
Listes de tâches personnalisées avec état.
- **Prise en charge des flux de travaux et des types**
Les processus de classement sont fondés sur un moteur de flux de travaux. Les types permettent d'utiliser plusieurs types de processus de classement avec différents flux de travaux.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development inclut la planification, la mise en œuvre et le contrôle des actions et activités dans les projets d'optimisation. Il permet de déterminer les objectifs de développement des fournisseurs, de définir des dates et responsabilités et de contrôler l'avancement à l'aide d'un système de degré de rigueur durable. Cette fonctionnalité fournit ce qui suit :

- **Actions de développement**
Permet de créer et de gérer la portée et la priorité spécifiques des actions (fournisseurs, catégories, organisations et/ou régions), ainsi que les dates planifiées et réelles auxquelles elles sont planifiées.
- **Prise en charge des tâches**
Permet de définir et de répartir une tâche en plus petites tâches pouvant être affectées aux utilisateurs internes et externes à des fins d'exécution.
- **Exécution de tâches**
Permet aux utilisateurs internes et externes d'exécuter les tâches qui leur sont affectées.

- Projets et packages de travail
Permet de regrouper les actions en projets et packages de travail, afin de donner un meilleur aperçu de toutes les actions concernant un domaine particulier.
- Analyse et génération de rapports
Permet au Client de consulter et de rechercher des projets et actions diffusés. Le Client peut créer des rapports des vues détaillées des projets.
- Actions standard
Permet de créer des actions et tâches prédéfinies pouvant servir de modèle lors de la création de nouvelles actions.
- Notifications
Notifications des invitations et rappels par e-mail pour la prise en charge du processus.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées avec état.
- Prise en charge des flux de travaux et des types
Les processus de développement sont fondés sur un moteur de flux de travaux. Les types permettent d'utiliser plusieurs types de processus d'action avec différents flux de travaux et ensembles de notifications.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management fournit un processus structuré et holistique permettant de reconnaître, de contrôler et d'évaluer les risques liés aux fournisseurs dans le processus d'approvisionnement. Les fonctions complètes d'analyse et de génération de rapports, associées à un système d'alerte rapide automatique, permettent de suivre et de reconnaître les risques potentiels et de déclencher de manière proactive des mesures appropriées aidant à éviter et atténuer les risques. Cette fonctionnalité fournit ce qui suit :

- Evaluation des risques
Permet de créer et de gérer des évaluations de risque établies par fournisseur, catégorie, organisation et/ou région en fonction d'une fiche de score de risque.
- Réponse automatique
Les réponses pour les indicateurs peuvent être automatiquement mises à jour en fonction d'informations stockées provenant de sources externes (faits avérés).
- Indicateurs de risque
Permet de consulter le résultat d'une évaluation de risque résumée dans les indices « indice de risque », « probabilité » et « impact ».
- Prise en charge de formule
Permet de calculer des indices à partir d'indicateurs dans une évaluation de risque, à l'aide de formules.
- Résultats actuels
Les classements de fournisseurs actifs montrent le classement actuel attribué au fournisseur dans la portée définie.
- Seuils et mise en évidence
Permet de définir des seuils haut et/ou bas cible et de tolérance pour les indicateurs et les indices. En fonction de ces seuils, les résultats sont mis en évidence.
- Analyse et génération de rapports
Permet au Client de consulter et de rechercher des évaluations de risque actives. Le Client peut créer des rapports sur les résultats des évaluations de risque.
- Pool d'indicateurs
Permet de stocker tous les indicateurs (de type nombre et choix multiple) utilisés dans les fiches de score de risque d'un pool centralisé.

- Conception de fiche de score
Permet de définir plusieurs fiches de score de risque souples.
- Multilingue
Prend en charge les fiches de score pour un ensemble d'utilisateurs internationaux dans plusieurs langues.
- Listes de tâches
Listes de tâches personnalisées avec état.
- Prise en charge des flux de travaux et des types
Les processus de risque sont fondés sur un moteur de flux de travaux. Les types permettent d'utiliser plusieurs types de processus de risque avec différents flux de travaux.

3. Dispositifs en Option (Optional Features)

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Le Client est autorisé uniquement à accéder aux référentiels et y faire des recherches, à exécuter et valider des tâches de mise en production, à recevoir des alertes de risque, à afficher et exécuter des rapports et à consulter et répondre à des évaluations de qualification, des évaluations de performances et des actions de développement de fournisseur.

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

Cette fonctionnalité peut être utilisée dans le cadre des activités du Client 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 tests 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.

4. Offres de Support Premium

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Cette offre inclut jusqu'à quatre actualisations de base de données par trimestre, un Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) cible amélioré de 99,7 % et la planification des mises à jour sur un week-end plutôt que pendant les heures ouvrables.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support fournit également un Responsable AVL (Accelerated Value Leader). Le Responsable AVL peut être un employé ou un sous-traitant d'IBM qui effectuera les tâches suivantes :

- Gestion des problèmes
IBM fournira des mises à jour d'état régulières, facilitera les communications entre le Client et IBM concernant les problèmes, dirigera la résolution des problèmes non résolus et remettra des rapports de gestion mensuels sur les activités.
- Support proactif
IBM désignera le contact qui fournira des services de conseils et d'assistance relatifs à l'Offre IBM SaaS pour aider à réduire ou empêcher la survenance de problèmes dans l'Offre IBM SaaS. Ces activités peuvent consister, mais sans s'y limiter, à prévenir le Client des rapports officiels d'analyse de programme (ou APAR) observés par d'autres Clients, à apporter son concours au développement de plans d'atténuation des risques lorsque des modifications, telles que des mises à niveau, sont proposées pour l'environnement du Client, à participer au cycle de vie des produits et à la planification de la maintenance et à produire des rapports périodiques.
- Partage des compétences
IBM facilitera le développement des compétences du Client en rapport avec l'Offre IBM SaaS en envoyant des invitations à des réunions préparatoires organisées par des spécialistes techniques chevronnés et en accordant un accès rapide aux informations techniques.

Le Client :

- désignera un Contact Principal responsable de la réception et la diffusion des informations relatives aux tickets de demande de service, des mises à jour et des correctifs, ainsi que la hiérarchisation des tickets de demande de service en attente et l'examen des rapports d'état d'Incident avant de contacter IBM pour demander de l'assistance ;
- communiquera les coordonnées du Contact Principal au début de l'Offre IBM SaaS, ainsi que tout changement de Contact Principal en adressant à IBM un préavis écrit de 30 jours par l'intermédiaire du Responsable AVL ; et
- participera aux conférences téléphoniques hébergées par le Responsable AVL.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Cette offre inclut toutes les caractéristiques d'IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support ainsi que les suivantes :

- Service à Distance de Bilan de Santé Annuel
IBM fournira une évaluation du bilan de santé de la configuration, du déploiement et de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Cette évaluation inclura les résultats et des recommandations d'amélioration pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Dans le cadre de ce service, IBM passera en revue la documentation d'origine relative à l'implémentation par le Client, vérifiera les rapports APAR ouverts, interrogera les utilisateurs finaux, examinera la configuration de l'Offre IBM SaaS effectuée par le Client, évaluera les personnalisations et les intégrations pour chaque module et remettra un rapport d'analyse contenant les résultats, les observations et des recommandations d'amélioration.
- Service de Mise à Jour à Distance
IBM fournira des services de mise à jour pour les Clients utilisant la version 10.0 ou supérieure de l'Offre IBM SaaS pour passer à une édition ultérieure dans la même version. Le Client doit souscrire à une Offre IBM SaaS d'environnement de non-production, lire la documentation de toutes les nouvelles éditions, créer et conserver le planning de projet de mise à jour et soumettre les tickets de demande de support appropriés pour l'Offre IBM SaaS devant être mise à jour. IBM fournira des conseils sur le projet du Client et les plans d'activation d'utilisateur, passera en revue et contrôlera les fichiers de configuration de l'Offre IBM SaaS, examinera les nouvelles fonctionnalités et donnera des conseils au Client sur le test de la mise à jour.
- Revues trimestrielles des activités
IBM collaborera avec le Client pour passer en revue l'Offre IBM SaaS du Client, y compris son adoption par le Client, les actions en cours, les problèmes et les futurs plans.
- Planification prioritaire des mises à jour pendant le week-end
Le Client bénéficiera de la planification prioritaire des mises à jour pendant le week-end aux heures réservées au Client et aux autres Clients qui achètent IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

5. Services à Distance

Pour qu'IBM puisse livrer les Engagements de Service, le Client :

- désignera un Point de Contact à qui seront adressées toutes les communications relatives à l'Offre IBM SaaS et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant l'Offre IBM SaaS ; servira d'interface entre IBM et les intervenants des départements du Client qui participent à l'Offre IBM SaaS ; participera aux réunions d'avancement du projet, collectera et fournira les informations, données et décisions dans un délai de trois (3) jours ouvrables après qu'IBM en aura fait la demande ; aidera à régler les problèmes rencontrés dans le cadre de l'Offre IBM SaaS et, si nécessaire, les fera remonter au sein de l'organisation du Client ;
- fournira à IBM l'accès à l'Offre IBM SaaS du Client ;
- coopérera en vue de réaliser ses tâches et activités ;
- reconnaîtra et acceptera que ces Services sont conçus à l'appui d'un domaine d'activité implémentant le logiciel, avec un seul ensemble d'exigences. L'Offre IBM SaaS prend en charge les déploiements destinés à plusieurs domaines d'activité, mais les domaines supplémentaires peuvent nécessiter des Engagements de Service additionnels ;

- fournira ses exigences métier relatives aux Engagements de Service achetés ;
- sera responsable du déploiement et de la mise en œuvre des plans de test, des scripts de test correspondants et des données associées ;
- sera responsable du développement des procédures métier des utilisateurs finaux ainsi que du développement et de la livraison des services d'activation aux utilisateurs finaux ; et
- consultera IBM avant d'engager des tiers dont les prestations peuvent avoir une incidence sur la capacité d'IBM à fournir les Services et sera responsable de la gestion et des performances des tiers.

5.1 Engagements de Service

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM fournira des services d'activation aux administrateurs du Client pour l'Offre IBM SaaS. Il s'agit notamment d'examiner les fonctions d'administration, de discuter des meilleures pratiques, de mener des expériences pratiques sur les fonctions d'administration sur un site de test et de répondre aux questions spécifiques du Client pendant la session d'activation. Chaque session d'activation dure une journée et est destinée à l'une des cinq Offres IBM SaaS optionnelles spécifiques demandées par le Client. IBM organisera un atelier d'activation pour les fonctions de l'Offre IBM SaaS optionnelle sélectionnée par le Client pour la session d'activation. Les sujets abordés sont notamment une présentation des fonctions pertinentes pour le module sélectionné, le processus de configuration des composants du module, les principales considérations métier relatives à l'utilisation des fonctions de l'Offre IBM SaaS, ainsi que les éléments d'administration associés aux fonctions de l'Offre IBM SaaS, telles que les organisations, les utilisateurs et les catégories. L'atelier comprend une présentation fonctionnelle et des exercices pratiques permettant aux utilisateurs du Client de se familiariser avec l'Offre IBM SaaS. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

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

IBM fournira des services permettant l'implémentation du module de qualification d'IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, y compris l'auto-enregistrement des fournisseurs, afin de permettre au Client d'utiliser SLM pour l'approche d'intégration des fournisseurs principaux pour la suite d'offres IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM organisera deux ateliers de conception d'une durée de 4 heures pour l'Offre IBM SaaS. Le premier atelier abordera l'approche d'intégration des fournisseurs, les fonctions d'auto-enregistrement des fournisseurs et le processus d'effacement des fournisseurs pour l'étape suivante du processus d'intégration. Le second atelier abordera le processus de qualification des fournisseurs, notamment l'utilisation d'un questionnaire d'évaluation et le processus de mastering afin de permettre la disponibilité des fournisseurs dans le cadre des offres IBM Emptoris Strategic Supply Management que le Client a achetées. IBM créera un prototype de ce processus à l'aide des détails représentatifs du Client. IBM fournira au Client 16 heures de formation en matière d'activation. IBM prendra en charge la création d'entrées de configuration dans l'Offre IBM SaaS de production, ce qui comprendra l'enregistrement, un questionnaire d'évaluation (chacun comportant au maximum 75 questions), un type, un modèle et un ensemble de notifications. IBM fournira au Client des services de conseils pour l'Offre IBM SaaS, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux du Client. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de 4 heures pour l'Offre IBM SaaS. Cet atelier abordera des sujets tels que les fiches de score d'évaluation, les rôles et droits utilisateur, les notifications d'évaluation et les exigences du Client. IBM élaborera un document de conception portant sur l'approche de configuration des éléments d'évaluation. IBM créera un prototype de cette approche d'évaluation à l'aide des détails représentatifs du Client. IBM fournira au Client 16 heures de formation en matière d'activation. IBM prendra en charge la création d'entrées de configuration dans l'Offre IBM SaaS de production, ce qui comprendra une fiche de score comportant jusqu'à 30 critères, un type, un modèle et un ensemble de notifications. IBM fournira au Client des services de conseils pour

l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux du Client. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation efficace de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de 4 heures, qui abordera la définition des critères de classification, les exigences relatives aux analyses et rapports de classement des fournisseurs, les rôles et droits utilisateur, les notifications de classement et les exigences du Client. IBM élaborera un document de conception portant sur l'approche de configuration des éléments de classement. IBM créera un prototype de cette approche de classement à l'aide des détails représentatifs du Client. IBM fournira au Client 16 heures de formation en matière d'activation. IBM prendra en charge la création d'entrées de configuration dans l'Offre IBM SaaS de production, ce qui comprendra un classement basé sur les fichiers de score et comportant jusqu'à 20 critères et un ensemble de notifications. IBM fournira au Client des services de conseils pour l'utilisation des logiciels, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux du Client. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

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

IBM fournira des services permettant l'implémentation de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de 8 heures pour l'Offre IBM SaaS. Cet atelier abordera le modèle de risque et le processus global, les analyses et rapports de risque fournisseur, les rôles et droits utilisateur, les notifications de risque fournisseur et les exigences du Client. IBM élaborera un document de conception portant sur l'approche de configuration des éléments de risque fournisseur. IBM créera un prototype de cette approche de risque fournisseur à l'aide des détails représentatifs du Client. IBM fournira à l'équipe du Client 16 heures de formation en matière d'activation. IBM prendra en charge la création d'entrées de configuration dans l'Offre IBM SaaS de production, ce qui comprendra une fiche de score de risque comportant jusqu'à 20 indicateurs, y compris cinq définitions d'alerte, un type et un ensemble de notifications. IBM fournira au Client des services de conseils pour l'utilisation des logiciels, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux du Client.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation de l'offre IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de 8 heures pour l'Offre IBM SaaS. Cet atelier abordera le processus de développement de fournisseur à l'aide des analyses et rapports correspondants, les rôles et droits utilisateur, les notifications de risque fournisseur et les exigences du Client. IBM élaborera un document de conception portant sur l'approche de configuration des éléments de développement de fournisseur. IBM créera un prototype de cette approche de développement de fournisseur à l'aide des détails représentatifs du Client. IBM fournira à l'équipe du Client 16 heures de formation en matière d'activation. IBM prendra en charge la création d'entrées de configuration dans l'Offre IBM SaaS de production, ce qui comprendra jusqu'à trois projets de développement et un ensemble de notifications. IBM fournira au Client des services de conseils pour l'utilisation des logiciels, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux du Client. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « SLA » ou « Accord relatif aux Niveaux de Service ») de disponibilité suivant pour l'Offre IBM SaaS, qui est applicable s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

1. Crédits de Disponibilité

- a. Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trente jours ouvrables suivant l'événement qui a impacté la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.
- b. Pour les Offres IBM SaaS regroupées (Offres IBM SaaS individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique de l'Offre IBM SaaS regroupée, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Offre IBM SaaS individuelle. Le Client ne pourra soumettre que des réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS individuelle dans une offre groupée à un moment donné.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,7 % pour les Clients qui achètent le Support Premium	2 %
< 99,0 % si le Support Premium n'est pas acheté	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

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

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/>	
Au total 43 200 minutes	