

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

IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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 du Client ou un Document de Transaction.

Pour les besoins de la présente Offre IBM SaaS, le droit d'utilisation d'un Utilisateur Autorisé est unique et ne peut être partagé ni réaffecté à d'autres fins que le transfert définitif du droit d'utilisation d'un Utilisateur Autorisé à un autre individu.

- 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 défectueuse. 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 |

| Niveau de Gravité | Définition de la Gravité | Objectifs de Temps de Réponse | Couverture de Temps de Réponse |
|-------------------|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| 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 Program Management on Cloud Essential ou IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Les abonnés à IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud.

6.12 Droits d'Utilisation Non Requis

Des utilisateurs administrateurs sont inclus dans l'Offre IBM SaaS. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des droits d'Utilisateur Autorisé pour les utilisateurs administrateurs de l'Offre IBM SaaS. Un utilisateur administrateur est autorisé à définir des autorisations d'application et de données pour un groupe/rôle de dépenses, modifier les propriétés d'application, configurer des dimensions, mesures et attributs, ainsi que les utilisateurs internes et externes, organisations, sources de données, groupes, rôles, flux de travaux, catégories et enregistrements de fournisseur maître de la plateforme Strategic Supply Management.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud offre des fonctionnalités permettant aux utilisateurs finaux d'acquiescer une visibilité de programme en temps réel et de gérer activement un large éventail d'activités de gestion de programme. Les formulaires et flux de travaux configurables permettent aux utilisateurs finaux d'aborder et de gérer les tâches principales d'un programme. Cette Offre IBM SaaS permet aux utilisateurs finaux de surveiller, mesurer et suivre proactivement les économies et objectifs de programme via des tableaux de bord et des fonctionnalités de rapport. Cette offre inclut les modules suivants :

a. Gestion des tâches

Fonctionnalités permettant de créer des tâches, d'affecter des rôles et d'établir des alertes et des notifications, et de se connecter aux projets parent. Les utilisateurs peuvent également créer des jalons de tâche et les lier à des événements et contrats de sourcing associés. Les statuts basés sur des règles fournissent des mises à jour de tâche et un aperçu visant à déterminer si un projet respecte ou non les délais d'achèvement.

b. Gestion de programme et de projet

Les fonctionnalités de gestion de programme et de projet permettent aux utilisateurs de tirer parti des modèles pour créer des projets comprenant plusieurs tâches et d'affecter des équipes et des ressources à ces projets. Les utilisateurs peuvent surveiller les projets et les programmes et obtenir une visibilité des problèmes et des « signaux d'alarme », et surveiller les économies par projet et programme.

c. Tableaux de bord et rapports

Fournit une visibilité des initiatives d'approvisionnement dans un emplacement central, par le biais de tableaux de bord et de rapports personnalisés. Permet à l'utilisateur de suivre la progression et de produire des rapports par tâche ou jalon.

d. Suivi des économies

Enregistrement des économies réalisées par projet ou tâche et cumul automatique des économies approuvées au niveau du projet et du programme. Fournit des options permettant d'établir des flux de travaux d'approbation pour les programmes d'économies et la génération de rapports.

e. Suivi des problèmes

Permet le suivi des problèmes et risques ayant un impact sur les flux de travaux, les programmes et les projets. Donne un aperçu des jalons clés à mesure qu'ils sont réalisés et permet aux utilisateurs de surveiller les goulots d'étranglement. Ajuste automatiquement l'état de tâche en fonction de la gravité du problème/risque et empêche la fermeture des tâches comportant des problèmes ouverts.

f. Gestion des ressources

Fournit une visibilité de l'utilisation des ressources et le suivi des tâches affectées et de la durée des tâches (en nombre de jours) par utilisateur. Produit des rapports sur la durée de tâche moyenne, sur les achèvements et autres indicateurs clés de performances (KPI).

g. Gestion des flux de travaux

Permet aux utilisateurs de créer des flux de travaux de processus à l'aide d'un modélisateur graphique, et d'affecter des alertes et des notifications.

h. Sécurité

Utilise des limites de sécurité basées sur les rôles, par programme, projet, tâche ou jalon, afin de gérer les rôles et accès utilisateur spécifiques.

i. Gestion des demandes

Permet aux utilisateurs de créer des demandes en fonction des formulaires configurés. La fonction de gestion des demandes utilise la gestion de flux de travaux configurée pour guider et diriger les demandes vers les utilisateurs concernés.

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. Dispositifs en Option (Optional Features)

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Les Clients sont autorisés à accéder aux référentiels de gestion de programme et de gestion de demande et y faire des recherches, à afficher des rapports, à créer des demandes, à participer aux flux de travaux en tant que valideurs ou routeurs, à recevoir des évaluations et y répondre, à recevoir des tâches et/ou demandes et y répondre, à recevoir et mettre à jour le statut d'une tâche affectée et à recevoir des alertes de risque.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Cette offre 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.

3. Offres de Support Premium

3.1 IBM Emptoris Program 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 Program 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.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Cette offre inclut toutes les caractéristiques d'IBM Emptoris Program 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.
- **Installation du code personnalisé**
IBM assurera l'installation du code personnalisé créé par les services professionnels IBM (conformément à un contrat distinct entre les parties) dans le cadre de l'Offre IBM SaaS.
- **Revue trimestrielle 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 Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- **Code externe**
Le Client doit souscrire à IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support en vue d'installer des artefacts personnalisés dans l'Offre IBM SaaS, par exemple des exits utilisateur, des adaptateurs ou d'autres processus externes.

4. 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 ;
- coopèrera 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.

4.1 Engagements de Service

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation d'une fonctionnalité de gestion des demandes à l'aide des métadonnées du Client, des flux de travaux de demandes et des notifications associées pour un type de demande. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de 8 heures pour aborder les exigences du Client et les éléments suivants pour un type de demande : exigences relatives aux métadonnées, flux de travaux et notifications, rôle utilisateur, organisation et conception de la sécurité à désigner pour la demande, ainsi que les exigences en matière de génération de rapports. IBM fournira jusqu'à 16 heures de services d'activation d'administrateur pour la configuration des constructions de demande, et jusqu'à huit heures de services de développement de contenu pour la formation des utilisateurs finaux. IBM créera un prototype dans un environnement de non-production en fonction de l'approche de conception. IBM générera un ensemble limité de configurations dans l'Offre IBM SaaS de production pour permettre à l'équipe du Client de terminer l'activité de génération. Cela comprend un type de demande, jusqu'à 10 zones de métadonnées supplémentaires associées à la demande et spécifiques au Client, jusqu'à cinq flux de travaux pour la demande, jusqu'à 15 points de décision au total dans l'ensemble des flux de travaux, jusqu'à trois notifications pour la demande et jusqu'à deux rôles utilisateur permettant la configuration des paramètres de sécurité conformément aux exigences du Client. IBM fournira au Client une assistance pour les activités de test, y compris le suivi des problèmes logiciels et la gestion de la procédure d'escalade pour les tickets de demande de service IBM de gravité 1. 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.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM fournira des services permettant de configurer un type de Demande additionnel dans l'Offre IBM SaaS en fonction de la livraison d'IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation d'une fonctionnalité de gestion de projet à l'aide des métadonnées du Client, des flux de travaux de projets et des notifications associées pour un modèle de projet. IBM organisera un atelier de conception d'une durée de huit heures pour aborder les exigences du Client et les éléments suivants pour un modèle de projet : tâches du projet, exigences relatives aux métadonnées, flux de travaux et notifications pour le projet, rôle utilisateur, organisation et conception de la sécurité à désigner pour le projet, ainsi que les exigences en matière de génération de rapports pour le projet. IBM fournira jusqu'à 16 heures de services d'activation d'administrateur pour la configuration des constructions de projet, et jusqu'à huit heures de services de développement de contenu pour la formation des utilisateurs finaux. IBM créera un prototype dans un environnement de non-production en fonction de l'approche de conception. IBM générera directement un ensemble limité de configurations dans l'Offre IBM SaaS de production pour permettre à l'équipe du Client de terminer l'activité de génération. Cela comprend un modèle de projet, jusqu'à 10 zones de métadonnées supplémentaires associées au projet et spécifiques au Client, jusqu'à cinq flux de travaux pour le projet, jusqu'à 15 points de décision au total dans l'ensemble des flux de travaux, jusqu'à trois notifications pour le projet et jusqu'à deux rôles utilisateur permettant la configuration des paramètres de sécurité conformément aux exigences du Client. IBM fournira au Client une assistance pour les activités de test, y compris le suivi des problèmes logiciels et la gestion de la procédure d'escalade pour les tickets de demande de service IBM de gravité 1. 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.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM fournira des services permettant de configurer un modèle de projet additionnel dans l'Offre IBM SaaS en fonction de la livraison d'IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avant la livraison de ce service.

4.1.5 IBM Emptoris Program 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'administrateur sur un site de test et de répondre aux questions spécifiques du Client pendant la session d'activation. IBM organisera un atelier d'activation pour les fonctions d'administrateur de l'Offre IBM SaaS, y compris les types de demande et les modèles de projet, à l'aide des métadonnées, flux de travaux et rôles utilisateur associés et des fonctions de configuration des paramètres de sécurité, de génération de rapports et de notification. L'atelier comprend une présentation fonctionnelle et des exercices pratiques permettant aux utilisateurs du Client de se familiariser avec le logiciel. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement ou IBM Emptoris Program Management Project Manager 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 « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). 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

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.

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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes | = 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel |
|--|---|

