

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

---

## IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

### 2. Unités de mesure des redevances

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

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant 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. **Événement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Événement est un rapport unique généré à partir du traitement d'un e-mail, d'une liste d'e-mails, du code html, d'un domaine ou d'une adresse IP par l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Événements utilisés pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.

Pour les besoins de cette Offre IBM SaaS, un Événement est un rapport unique généré à partir du traitement d'un e-mail, d'une liste d'e-mails, du code html, d'un domaine ou d'une adresse IP par l'Offre IBM SaaS.

- d. **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. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le 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.

#### **3.4 Redevances des Options à la Demande**

Les options à la demande (« On-demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont mises à la disposition du Client et comme indiqué dans le Document de Transaction.

### **4. Services à la demande**

#### **4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring peut être obtenu à la demande et sera facturé en fonction du nombre d'Événements dans un mois donné.

- a. Les spécialistes du support géreront les responsabilités tactiques associées à tous les types d'événements pouvant être configurés dans le système.
- b. Les responsabilités tactiques sont les suivantes :
  - (1) Aider à créer un événement, comme défini ci-dessus ;
  - (2) Formation Web de fournisseur jusqu'à 90 minutes par événement ;
  - (3) Aider à exécuter l'événement.

Pour obtenir des informations spécifiques sur la surveillance des événements, accédez au site suivant : [http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS\\_Process\\_Document.pdf](http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf).

### **5. Renouvellement d'une Période d'Abonnement**

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.

## 6. 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	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate. 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	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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	<b>Impact mineur sur les activités :</b> 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	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 7. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 7.1 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.

### 7.2 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.

### **7.3 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.

### **7.4 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiaire 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.

### **7.5 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.

### **7.6 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.

### **7.7 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 Sourcing on Cloud Essential ou IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. Les abonnés à IBM Emptoris Sourcing 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.

## **7.8 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.

## **7.9 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.

## **7.10 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.

## **7.11 Droits d'Utilisation Cumulatifs Requis**

Le Client doit obtenir une autorisation d'Instance, ainsi que des droits d'Utilisateur Autorisé suffisants pour couvrir les utilisateurs IBM SaaS d'IBM Emptoris Sourcing on Cloud et d'IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

## **7.12 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 créer des utilisateurs internes ou externes, des organisations internes ou externes, des tables de devises, des modèles de niveau de système, des catégories, des sources de données, des groupes, des rôles et des flux de travaux. Un utilisateur administrateur peut également gérer les notifications, les configurations de niveau système, les catégories et les enregistrements de fournisseur maître.

Tout utilisateur externe (utilisateurs associés à des tiers externes avec lesquels le Client s'est engagé) doit pouvoir accéder à l'Offre IBM SaaS et est considéré comme étant un Utilisateur Invité. 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. Un service d'assistance est fourni aux Utilisateurs Invités uniquement pour les éléments suivants :

- Problèmes liés aux mots de passe et aux connexions
- Navigation
- Problèmes liés au navigateur
- Questions fonctionnelles sur le produit

Pour une assistance dans des langues autres que l'anglais, prenez contact avec IBM.

### **7.13 Avis du Journal officiel de l'Union européenne (JOUE)**

Si un Client utilise la fonction JOUE qui permet au système de sourcing de transmettre des données au site Tenders Electronic Daily (TED), le Client est responsable de l'application au JOUE et de la transmission du test GAMMA. La transmission de données s'effectue exclusivement entre le Client et ce site Web tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites Web tiers ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites Web tiers ou services tiers.

## Annexe A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud est un système dans lequel les Clients peuvent gérer les événements de sourcing, notamment la demande d'informations (RFI), la demande de devis (RFQ), la demande de propositions (RFP), les enquêtes sur les acheteurs, les adjudications et les adjudications anglaises inversées. Cette Offre IBM SaaS permet aux Client de créer, d'exécuter, de surveiller et de générer des rapports (à l'aide de rapports standard), et d'attribuer des contrats et des réponses soumis par les fournisseurs.

L'infrastructure de l'Offre IBM SaaS est configurée pour prendre en charge :

- 300 Utilisateurs Simultanés exécutant des événements RFP, RFI, RFQ ou d'enquête acheteur ; ou
- 270 Utilisateurs Simultanés exécutant des enchères ascendantes et descendantes anglaises ; ou
- 60 Utilisateurs Simultanés exécutant des enchères ascendantes ou descendantes japonaises et hollandaises.

Les Utilisateurs Simultanés sont définis comme étant des utilisateurs simultanément connectés et actifs dans le système. Le système peut être configuré pour traiter un volume supplémentaire d'Utilisateurs Simultanés en fonction de divers facteurs. Des ressources d'infrastructure additionnelles peuvent être requises pour la prise en charge de volumes d'utilisation plus importants.

Les fonctionnalités de base permettent au Client ce qui suit :

- la création et l'exécution de demandes RFI, RFQ et RFP, d'enquêtes sur les acheteurs, d'adjudications et d'adjudications anglaises inversées ;
- la création de modèles des types d'événement ci-dessus ;
- l'exploitation des fonctions de bibliothèque et d'infrastructure de données intelligentes aidant à créer des événements ;
- la communication des données d'événement à l'aide d'un ensemble de rapports standard ; et
- la possibilité de configuration d'une organisation d'achats.

Les fonctionnalités avancées permettent au Client ce qui suit :

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI), qui permet l'exportation de données d'enchères et l'accès aux fonctionnalités de Microsoft Excel pour effectuer un certain nombre de tâches d'analyse ;
- analyse de scénario, qui permet de créer des contraintes en fonction des exigences de sourcing uniques et des préférences métier du Client, à l'aide de la fonctionnalité d'optimisation de sourcing pré-configurée ;
- enchères optimisées, qui permettent de créer des contraintes permettant à un acheteur d'exécuter l'optimisation tout au long de l'événement de sorte que le coût ne soit pas le seul facteur de classement d'un fournisseur dans une enchère ;
- appels d'offres flexibles, qui autorisent des appels d'offres groupés, des appels d'offres de volume métier et des remises métier de volume ;
- aide à la prise de décision et collaboration avec les fournisseurs, ce qui permet d'envoyer des commentaires aux fournisseurs sur leurs enchères, leur permettant de proposer des solutions novatrices, de mettre l'accent sur leur avantage concurrentiel et d'optimiser leurs enchères ;
- appel d'offres sous la forme d'une ou deux enveloppes, qui permet à un acheteur de configurer une demande de propositions (RFP) sous la forme d'une structure à une ou deux enveloppes.

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 ou qu'il a acheté IBM

Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud ; dans le cas contraire, le Client est tenu de chiffrer le contenu avant de l'ajouter à l'Offre IBM SaaS.

## **1. 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.

### **1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud**

Cette Offre IBM SaaS comprend les fonctionnalités de base et les fonctionnalités avancées.

### **1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud**

Cette Offre IBM SaaS ne comprend que les fonctionnalités de base.

## **2. Dispositifs en Option (Optional Features)**

### **2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on**

Cette Offre IBM SaaS ajoute les fonctionnalités avancées à IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Pour acheter cette option, le Client doit disposer d'un abonnement IBM Emptoris Sourcing on Cloud existant.

### **2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM**

Cette Offre IBM SaaS permet d'augmenter la capacité requise à une configuration de serveur supérieure à la normale en ajoutant des serveurs supplémentaires dans la configuration.

### **2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

Cette Offre IBM SaaS est un service à la demande qui coordonnera avec le Client l'exécution et la surveillance des événements, ainsi que la formation des fournisseurs et leur prise en charge tout au long du cycle de vie de l'événement.

### **2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only**

Le Client est autorisé à afficher, surveiller et exécuter des rapports et y faire des recherches, et à classer les Événements auxquels il a été invité.

### **2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment**

Cette Offre IBM SaaS 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 Sourcing 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 Sourcing 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Cette offre inclut toutes les caractéristiques d'IBM Emptoris Sourcing on Cloud 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.
- 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Code externe  
Le Client doit souscrire à IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM fournira des services permettant l'implémentation efficace de l'Offre IBM SaaS afin de permettre au Client d'exécuter des événements eRFX et eAuction à l'appui d'une activité de transformation d'approvisionnement. IBM organisera deux ateliers de conception d'une durée de 4 heures pour l'Offre IBM SaaS. Le premier atelier abordera la configuration administrative de l'Offre IBM SaaS, par exemple l'organisation, les utilisateurs et l'affectation aux rôles de sourcing, l'approche fournisseur et les catégories permettant la liaison avec les événements de sourcing. Le second atelier portera essentiellement sur l'association de la configuration de contenu aux événements eRFX, par exemple les notifications, la bibliothèque de données intelligentes, les modèles de contrat, les options de configuration et les fonctions d'importation et d'exportation des détails des événements de sourcing. IBM fournira jusqu'à 24 heures de services d'activation pour la configuration des événements eRFX, y compris les événements eAuction. IBM configurera un petit nombre de configurations représentatives, par exemple au maximum trois notifications, cinq entrées de bibliothèque de données intelligentes et un modèle RFX. 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 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 Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM fournira des services d'activation aux administrateurs de l'Offre IBM SaaS du Client. 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. IBM organisera un atelier d'activation pour les fonctions de l'Offre IBM SaaS dans le module IBM Emptoris Strategic Supply Management. Les sujets abordés dans l'atelier sont notamment la présentation des événements eRFX, des catégories, des organisations internes, des rôles utilisateur, des propriétés de configuration, des notifications, des modèles, de la génération de rapports, de l'intégration de fournisseur relative au sourcing, des fonctions d'importation/exportation, des outils d'évaluation eRFX et des fonctions liées aux conditions d'utilisation. 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 Sourcing RFX 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 Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement**

IBM fournira des services de conception d'Événement de sourcing à l'appui d'un projet d'événement de sourcing du Client. Ces services comprennent la stratégie de sourcing, la configuration de l'événement de sourcing dans l'Offre IBM SaaS, une assistance de niveau événement pendant la période d'ouverture de l'événement de sourcing, la stratégie d'évaluation et l'évaluation des réponses de fournisseur. Ces services sont fournis par événement. Il est à noter qu'un seul événement de sourcing peut impliquer l'utilisation de plusieurs types d'événements eRFX disponibles dans le module logiciel, par exemple, RFI, RFP ou eAuction. IBM organisera un atelier portant sur les exigences en matière d'Événement pour obtenir du Client les détails des objectifs et exigences. IBM développera une stratégie d'événement, y compris la configuration de l'événement et une approche d'évaluation. IBM configurera l'événement dans l'Offre IBM SaaS. IBM permettra aux fournisseurs invités de participer aux activités d'appel d'offres relatives à l'événement. IBM fournira les résultats d'évaluation une fois l'événement clôturé, en fonction des outils du logiciel et de l'approche d'évaluation. IBM fournira des services de gestion d'événement pendant la période d'ouverture de l'événement. IBM Emptoris Sourcing RFX 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 Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement**

IBM fournira au Client des services d'activation et d'implémentation pour les fonctionnalités avancées de l'Offre IBM SaaS. Ces services comprennent notamment l'utilisation des fonctions d'aide à la décision, l'utilisation des champs d'élément définis par le Client et des champs d'offre, ainsi que l'utilisation des formules applicables aux champs d'offre. Ils comprennent également l'examen des méthodes eAuction disponibles dans le système. IBM organisera un atelier d'activation d'une durée de deux jours pour les fonctionnalités avancées de l'Offre IBM SaaS, notamment les champs d'élément définis par le Client, les champs d'offre et les zones de formule, l'utilisation de la fonction d'appel d'offres à plusieurs tours, l'utilisation de la fonction d'invitation ciblée à l'événement de sourcing, l'examen et l'utilisation des outils de rapport et d'analyse d'aide à la décision. 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 Sourcing RFX 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 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/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---

