

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Emptoris Program Management on Cloud offre des fonctionnalités permettant aux utilisateurs finaux d'acquérir 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 de Service Cloud 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. Security

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.

1.1 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.1.1 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.

1.1.2 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 de Service Cloud utilisés en interne.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

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 le Service Cloud, comme indiqué dans une

Autorisation d'Utilisation. 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.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud 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 le Service Cloud est restauré ; 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 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 du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud 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 du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99 %	2 %
Inférieure à 97 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

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 d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud 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 au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud 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.

5.2 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5.3 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé 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, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Mises à Niveau du Service Cloud

IBM installera et configurera les mises à jour logicielles des environnements de production et de non-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. Les Clients qui souscrivent à IBM

Emptoris Program Management on Cloud Essential ou à IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support peuvent demander un planning pendant les week-ends en fonction des plannings disponibles. Les Clients 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 du Service Cloud. IBM collaborera avec le Client pour faire migrer chacune de ses Instances du Service Cloud 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 un préavis écrit de 30 jours.

7.3 Actualisations de Base de Données

IBM répliquera une fois par trimestre le contenu de la base de données de production sur un 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.

7.4 Certificats fournis par le Client

Le Service Cloud sera configuré 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 le Service Cloud, 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 du Service Cloud du Client soit terminée.

7.5 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 de Service Cloud d'IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Droits d'Utilisation Non Requisites

Des utilisateurs administrateurs sont inclus dans l'offre de Service Cloud sans que des droits d'Utilisateur Autorisé soient requis. Les utilisateurs administrateurs sont autorisés 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. Si un utilisateur administrateur exécute des tâches non administratives, il doit disposer pour cela un droit d'Utilisateur Autorisé.