

IBM Emptoris Sourcing 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 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. Le système permet aux Clients 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 destinée au Service Cloud a été 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 d'événements de données à l'aide d'un ensemble de rapports standard ; et
- la 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.

1.1 Abonnements de base

Les options d'abonnement au Service Cloud (chacune dénommée ci-après « Abonnement de Base ») disponibles comme Service Cloud applicable sont décrites ci-après. Le Document de Transaction identifie

l'Abonnement ou les Abonnements de Base achetés. Toutes références au Service Cloud dans le présent document s'appliquent à l'Abonnement ou aux Abonnements de Base achetés.

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Ce Service Cloud comprend les fonctionnalités de base et les fonctionnalités avancées.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Ce Service Cloud ne comprend que les fonctionnalités de base.

1.2 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Ce Service Cloud 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.

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Cette offre de Service Cloud permet d'augmenter la capacité requise à une configuration de serveur supérieure à la normale en ajoutant des serveurs supplémentaires dans la configuration.

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Cette offre de Service Cloud 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.

1.2.4 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.

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

Ce Service Cloud peut être utilisé 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 du 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 i) qu'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=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

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 de Configuration

Une redevance de configuration des options à la demande, si celles-ci sont commandées, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration.

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 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

7.3 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 au Support Premium Essential ou Premier peuvent demander un planning pendant les week-ends en fonction des plannings disponibles. Les Clients souscrivant au Support Premium Premier 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 IBM 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 au Client un préavis écrit de 30 jours.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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 Sourcing on Cloud et d'IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.7 Droits d'Utilisation Non Requisites

Des utilisateurs administrateurs sont inclus dans l'offre de Services Cloud. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des droits d'Utilisateur Autorisé pour les utilisateurs administrateurs du Service Cloud.

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 au Service Cloud 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 du Service Cloud. 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 le Service Cloud, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte du Service Cloud 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.

7.8 Obligations relatives au 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.