

## Description du service d'informatique en nuage IBM

### IBM Sterling Supply Chain Visibility

Voici la description du service pour votre commande :

#### 1. Service d'informatique en nuage

L'offre de service d'informatique en nuage, y compris l'offre de base et les fonctions optionnelles disponibles, est décrite ci-dessous conformément à l'offre sélectionnée dans un document de commande. Le document de commande correspond à la proposition de prix qui est fournie, ainsi qu'à l'autorisation d'utilisation que vous recevez confirmant la date de début et la durée de la période contractuelle des services d'informatique en nuage, de même que la date de début de la facturation.

##### 1.1 IBM Sterling Supply Chain Visibility

IBM Sterling Supply Chain Visibility (SCV) assure le suivi avec alerte de l'état des événements modélisés relatifs au cycle de vie de bons de commande, de l'achat au paiement (SCV-entrant) et de la commande à la caisse (SCV-sortant). Vous pouvez téléverser des informations et données sur les commandes, y compris des fichiers HTML, des fichiers de transactions interentreprises concernant les bons de commande, ainsi que les fichiers EDI que vous ou tout utilisateur autorisé créez, fournissez ou transférez (le «contenu»).

Le service d'informatique en nuage comprend :

- a. Une fonction de recherche des commandes et des détails y afférents, qui permet de visualiser l'état des commandes et des activités qui y sont liées.
- b. Une fonction de recherche des expéditions et des détails y afférents, qui permet de visualiser l'état des expéditions et des activités de soutien.
- c. La modélisation des processus qui permet de configurer de multiples flux de commandes pour divers chemins de la chaîne d'approvisionnement.
- d. Une fonction de gestion des événements qui permet de surveiller les processus opérationnels et d'être prévenu lorsque ceux-ci approchent ou dépassent les seuils de tolérance configurés.
- e. Une fonction d'analytique et de rapports qui permet de suivre les performances et de faire une analyse de la gestion optimale des commandes au moyen d'indicateurs clés de performance.

##### 1.2 Fonctions optionnelles

###### 1.2.1 Vendor Compliance

Vendor Compliance est une option qui s'ajoute à SCV et fait l'objet d'une description de service distincte. Elle vous permet de collaborer avec vos fournisseurs pour les aider à assurer une gestion optimale des commandes et à automatiser le calcul et l'application de pénalités financières en cas de non-conformité.

#### 2. Description de la sécurité

##### 2.1 Politiques de sécurité

IBM applique des politiques de protection des renseignements personnels et de sécurité qu'elle communique à ses employés. IBM exige une formation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité pour les employés de soutien des centres informatiques IBM. IBM dispose d'une équipe de sécurité de l'information. IBM examine et réévalue chaque année ses politiques et ses normes en matière de sécurité. Les incidents de sécurité à IBM sont gérés en suivant une procédure d'intervention complète.

##### 2.2 Contrôle d'accès

Seuls les représentants autorisés des services d'assistance IBM ont le droit d'accéder aux données des clients, selon les principes de séparation des responsabilités. Le personnel des services d'assistance IBM se sert d'une authentification à deux facteurs dans un système hôte de gestion intermédiaire de type «passerelle». Toutes les connexions utilisées pour accéder aux données des clients sont des canaux chiffrés. Tous les accès aux données des clients et tous les transferts de données à l'intérieur ou à l'extérieur de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation de WIFI est interdite dans les centres informatiques IBM qui assurent l'assistance pour ce service d'informatique en nuage.

## **2.3 Intégrité et disponibilité du service**

Les modifications apportées aux ressources des systèmes d'exploitation et aux logiciels d'application sont régies par le processus de gestion des changements d'IBM. Les changements aux règles de pare-feu sont aussi régis par ce même processus et sont examinés séparément par le personnel de sécurité d'IBM avant d'être mis en œuvre. IBM surveille les ressources des centres informatiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les administrateurs et les tiers fournisseurs autorisés effectuent régulièrement une analyse des vulnérabilités, afin d'aider à détecter et à corriger d'éventuels risques pour la sécurité des systèmes. Des systèmes de détection de logiciels malveillants (antivirus, programmes de détection d'intrusion, d'analyse des vulnérabilités et de prévention des intrusions) sont en place dans l'ensemble des centres informatiques IBM. IBM peut utiliser une variété de protocoles de livraison d'information dans ses centres informatiques pour transmettre des données sur des réseaux publics, notamment les protocoles HTTPS, SFTP, FTPS, S, MIME, de même que des réseaux privés virtuels intersites. Les données sauvegardées qui doivent être entreposées hors site sont chiffrées avant leur transport.

## **2.4 Journalisation des activités**

IBM utilise des journaux sur les activités des systèmes, des applications, des entrepôts de données, des intergiciels et des appareils d'infrastructure de réseau qui permettent la journalisation et qui sont configurés pour le faire. Afin de réduire au minimum les possibilités de trafiquage et de permettre la production centralisée d'analyses, d'alertes et de rapports, la journalisation des activités se fait en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher le trafiquage. Une analyse en temps réel des journaux se fait par la voie de rapports d'analyse périodiques, en vue de détecter des comportements anormaux. Le personnel chargé de l'exploitation est alerté des anomalies et communique au besoin avec un spécialiste en sécurité qui travaille sur appel et qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## **2.5 Sécurité physique**

IBM applique des normes de sécurité physique conçues pour empêcher les personnes non autorisées d'accéder physiquement aux ressources des centres informatiques. Le nombre de points d'accès dans les centres informatiques IBM est restreint, et ces points sont contrôlés par une authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras. L'accès à ces centres est accordé uniquement au personnel qui a obtenu une autorisation d'accès. Le personnel chargé de l'exploitation vérifie l'autorisation obtenue, puis émet un laissez-passer qui accorde l'accès nécessaire. Les employés qui reçoivent un tel laissez-passer doivent rendre les autres laissez-passer dont ils disposent et peuvent conserver le laissez-passer accordé pour le centre informatique uniquement pour la durée de leur activité. L'utilisation des laissez-passer est consignée dans un registre. Les visiteurs non IBM sont enregistrés à leur entrée dans le centre informatique et sont escortés sur les lieux. Les zones de livraison, les quais de chargement et les autres endroits par lesquels des personnes non autorisées sont susceptibles d'entrer sont contrôlés et isolés.

## **2.6 Conformité**

IBM certifie annuellement ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels, selon les principes du cadre «Safe Harbor» du département du Commerce américain : avis, choix, transfert, accès et exactitude, sécurité et supervision/mise en application. IBM réalise annuellement dans ses centres informatiques de production des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) normalisés dans l'industrie. IBM vérifie que les activités liées à la sécurité et à la protection des renseignements personnels sont conformes à ses exigences d'entreprise. IBM effectue régulièrement des évaluations et des audits pour assurer le respect de ses politiques de sécurité de l'information. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent une formation annuelle sur la sécurité et la sensibilisation des effectifs. IBM rappelle annuellement aux membres de son personnel les objectifs de leurs fonctions et leur responsabilité d'adopter une conduite éthique dans les activités d'affaires, de respecter la confidentialité, de même que les obligations d'IBM en matière de sécurité.

## **3. Entente de niveau de service**

IBM s'engage à respecter l'entente de niveau de service décrite ci-après pour la partie du service d'informatique en nuage liée à IBM Sterling Supply Chain Visibility. La composante à laquelle s'applique cette entente de niveau de service sera appelée «service» dans le présent article qui décrit l'entente de niveau de service. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

### 3.1 Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des redevances d'abonnement au service.
- b. **Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Désigne chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- e. **Réclamation** – Désigne une réclamation que vous avez soumise à IBM, conformément à l'entente de niveau de service, parce qu'un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- f. **Temps d'arrêt** – Désigne une période durant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Temps d'arrêt prévu pour la maintenance du service;
  - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, etc.);
  - Problèmes avec vos applications, équipement ou données, ou avec ceux d'un tiers;
  - Votre non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service;
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions que vous lui fournissez ou qu'un tiers lui fournit en votre nom.

### 3.2 Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une réclamation, vous devez ouvrir un dossier d'assistance de gravité 1 (tel que défini ci-dessous à l'article «Assistance technique») pour chaque événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après que vous avez constaté pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service. Vous devez fournir toute l'information nécessaire au sujet de l'événement et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement.
- b. Vous devez soumettre votre réclamation relative à un crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle au cours duquel la réclamation a pris naissance.
- c. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le même événement au cours du même mois de la période contractuelle.
- d. Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du un douzième (1/12<sup>e</sup>) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

### 3.3 Niveaux de service

Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
< 99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

La disponibilité est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle (moins les minutes de temps d'arrêt prévu), moins (b) le nombre total de minutes de temps d'arrêt imprévu dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois (moins les minutes de temps d'arrêt prévu). La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt imprévu total de cinq cents (500) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 200 minutes de temps d'arrêt prévu - 500 minutes de temps d'arrêt imprévu = 42 500 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour une atteinte du niveau de service dans une proportion de 98,8 %
----- Total de 43 200 minutes dans un mois de 30 jours - 200 minutes de temps d'arrêt prévu = 43 000 minutes	

### 3.4 Autres renseignements au sujet de cette entente de niveau de service

Cette entente de niveau de service est offerte seulement aux clients d'IBM; elle ne s'applique pas aux réclamations faites par vos utilisateurs, invités et participants aux services, ni dans le cas de services qu'IBM fournit en mode bêta ou d'essai. L'entente de niveau de service s'applique uniquement aux services en mode de production, de sorte qu'elle ne s'applique pas aux environnements hors production, notamment, aux environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement.

## 4. Information sur l'autorisation d'utilisation et la facturation

### 4.1 Paramètres de calcul des redevances

Les services d'informatique en nuage sont offerts selon les paramètres de calcul des redevances suivants, comme indiqué dans le document de commande :

- Les lignes de bon de commande sont une unité de mesure servant de base pour obtenir le service d'informatique en nuage. Une ligne de bon de commande est un enregistrement qui représente un article acheté sur un bon de commande. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre le plus élevé de lignes de bon de commande traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document de commande.

### 4.2 Redevances et facturation

Le montant exigible pour le service d'informatique en nuage est indiqué dans le document de commande.

### 4.3 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles sont établies au prorata selon un tarif quotidien. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM vous informe que vous avez accès au service d'informatique en nuage.

#### **4.4 Frais d'utilisation excédentaire**

Si votre utilisation réelle du service d'informatique en nuage au cours de la période de mesure excède l'autorisation spécifiée dans la partie du document de commande définissant l'autorisation d'utilisation, l'utilisation excédentaire vous sera alors facturée au tarif défini dans le document de commande.

#### **4.5 Mise en place**

Les redevances de mise en place seront (a) indiquées dans le document de commande, ou (b) incluses dans une description du travail qui sera émise aux termes du Contrat relatif aux services d'informatique en nuage et acceptée par les parties.

#### **4.6 Options à la demande**

Les options à la demande seront facturées au cours du mois pendant lequel vous les utilisez, selon le tarif défini dans le document de commande.

#### **4.7 Services à distance (avec intervention humaine)**

Les services à distance supplémentaires seront facturés conformément aux redevances indiquées dans une description du travail émise aux termes du Contrat relatif aux services d'informatique en nuage et acceptée par les parties.

### **5. Période contractuelle et options de renouvellement**

#### **5.1 Période contractuelle**

La période contractuelle pour le service d'informatique en nuage commence à la date à laquelle IBM vous avise que vous avez accès au service d'informatique en nuage, tel que décrit dans le document de commande. La partie du document de commande définissant l'autorisation d'utilisation confirmera les dates exactes de début et de fin de la période contractuelle. Vous pouvez augmenter votre niveau d'utilisation du service d'informatique en nuage pendant la période contractuelle en communiquant avec IBM ou votre partenaire commercial IBM, selon le cas. IBM confirmera l'augmentation du niveau d'utilisation dans le document de commande.

#### **5.2 Options de renouvellement des services d'informatique en nuage**

Votre document de commande indiquera si le service d'informatique en nuage se renouvelle à la fin de la période contractuelle en spécifiant l'une ou l'autre des options qui suivent.

##### **5.2.1 Renouvellement automatique**

Si votre document de commande indique que la période contractuelle se renouvelle automatiquement, vous pouvez mettre fin au service d'informatique en nuage, en présentant une demande écrite, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période contractuelle qui est indiquée dans le document de commande. Si IBM ou le partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation dans le délai prescrit, la période contractuelle qui expire sera automatiquement renouvelée pour une période d'un (1) an ou pour la même durée que la période contractuelle initiale définie dans la partie du document de commande définissant l'autorisation d'utilisation.

##### **5.2.2 Facturation continue**

Lorsque le document de commande indique que la facturation est continue, vous continuerez d'avoir accès au service d'informatique en nuage et votre utilisation de ce service vous sera facturée en continu. Pour cesser l'utilisation du service d'informatique en nuage et stopper le processus de facturation continue, vous devez faire parvenir à IBM ou à votre partenaire commercial IBM, selon le cas, un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel vous demandez d'annuler ledit service. Dès la révocation de votre accès au service, IBM vous facturera les redevances d'accès impayées cumulées jusqu'au mois au cours duquel la révocation a pris effet.

##### **5.2.3 Renouvellement requis**

Lorsque le document de commande indique que le service d'informatique en nuage ne se renouvelle pas automatiquement, ce service prend fin à l'expiration de la période contractuelle et votre accès au service d'informatique en nuage est alors révoqué à ce même moment. Pour continuer d'utiliser le service d'informatique en nuage après la date d'expiration, vous devez passer une commande auprès d'un représentant IBM ou d'un partenaire commercial IBM afin d'acheter une nouvelle période d'abonnement.

## 6. Assistance technique

L'assistance technique pour le service d'informatique en nuage est incluse au cours de la période d'abonnement. L'assistance technique standard peut être améliorée avec les options de services d'assistance Élite décrites à l'article 1 ci-dessus.

**Voici les coordonnées et l'horaire pertinents pour l'assistance téléphonique, par courriel et sur le portail relatif au service d'informatique en nuage :**

De 8 h à 23 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi

### Assistance après les heures d'ouverture :

L'assistance après les heures d'ouverture indiquées plus haut est offerte uniquement pour les incidents de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les fins de semaine et les jours fériés.

Assistance téléphonique : 1 888 558-7509

Courriel : [sterlingsaas\\_support@us.ibm.com](mailto:sterlingsaas_support@us.ibm.com)

Portail Web d'assistance : <https://support.ibmcloud.com>

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 7. Description des services d'intégration et de configuration et des services à la clientèle

### 7.1 Services de mise en œuvre

Vous pouvez obtenir des services de mise en œuvre pour ce service d'informatique en nuage, tel que défini dans une description du travail distincte émise aux termes du Contrat relatif aux services d'informatique en nuage. Les étapes typiques de la mise en œuvre peuvent inclure la création du compte client et la familiarisation avec l'application, l'intégration de documents, les tests de documents, la formation sur le suivi et le traçage d'erreurs de documents, la formation sur la solution, l'orientation et l'accès à des tutoriels, la documentation de conception de la solution, le passage de l'environnement de test à l'environnement de production, et la transition vers l'assistance à la clientèle.

## 8. Renseignements supplémentaires

IBM peut copier les données sur un serveur non destiné à la production au sein de l'environnement des services d'informatique en nuage aux fins exclusives de tester et d'améliorer la qualité des offres d'IBM.

### 8.1 Emplacements qui bénéficient des services d'informatique en nuage

Là où il y a lieu, les taxes sont calculées suivant le ou les emplacements que vous identifiez comme ceux qui bénéficient des services d'informatique en nuage. IBM appliquera les taxes d'après l'adresse de

l'entreprise indiquée lors de la commande d'un service d'informatique en nuage comme emplacement principal bénéficiant dudit service, à moins que vous lui fournissiez des renseignements supplémentaires. Il vous incombe de tenir ces renseignements à jour et de faire part de tout changement à IBM.