

### IBM Sterling Supplier Portal

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société 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 Sterling Supplier Portal** facilite le commerce électronique entre le Client et tout utilisateur tiers du Service Cloud autorisé par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud au nom du Client (« Utilisateur Invité »). Il permet à ces Utilisateurs Invités de consulter et de traiter des formulaires électroniques en accédant au Service Cloud via un navigateur Internet pris en charge. Le Service Cloud assure aux Utilisateurs Invités du Client la visibilité des informations, logiciels et données créés, fournis, téléchargés ou transférés par le Client ou tout utilisateur autorisé par le Client. Les « Partenaires Commerciaux » sont les utilisateurs et fournisseurs du Client ainsi que les entités organisationnelles avec lesquelles le Client entretient des relations commerciales. Le Service Cloud inclut les fonctions suivantes :

- a. un Administrative Site : permet au Client :
  - (1) de configurer des communautés : le Client peut configurer des communautés d'Utilisateurs Invités. Cette configuration permet au Client de fournir la chorégraphie et la disposition des documents ainsi que des règles métier de niveau document qui seront respectées par les Utilisateurs Invités lorsqu'ils traitent les transactions de chaîne logistique. Le contenu peut également être désigné pour les cases déroulantes des zones sélectionnées au niveau de certains documents ;
  - (2) de recruter des Partenaires Commerciaux et d'envoyer des invitations : des invitations sont envoyées aux Utilisateurs Invités pour qu'ils rejoignent une communauté. Le déroulement du processus d'inscription de leurs Partenaires Commerciaux peut également être contrôlé ;
  - (3) de gérer l'appartenance à une communauté : il s'agit de passer en revue les listes de Partenaires Commerciaux et leurs détails ;
  - (4) de gérer le profil du Client : il s'agit de configurer la vue du site IBM Sterling Supplier Portal à l'aide d'un logo de société et de couleurs, de gérer les identifiants EDI, l'adresse et les coordonnées de contact du Client, ainsi que la gestion des sites d'expédition ;
  - (5) de générer des annonces : des annonces sont envoyées aux Utilisateurs Invités ; et
  - (6) de passer en revue et de générer des rapports : il s'agit de passer en revue et de générer des rapports dans une zone de rapport comprenant une série de rapports prédéfinis sur les activités des Utilisateurs Invités ; et
- b. un Supplier Portal Site : fournit un portail permettant à un Utilisateur Invité de faire du commerce électronique avec le Client via une connexion Internet permettant :
  - (1) de traiter des transactions de chaîne logistique : permet aux Utilisateurs Invités de recevoir des commandes, des ordres de modification et des transactions d'avis de paiement de la part du Client et de répondre à ces commandes à l'aide d'accusés de réception de commande, d'avis d'expédition et de factures. Ces transactions sont présentées dans une interface lisible par l'utilisateur et affichable par le biais d'un navigateur Internet pris en charge. Les Utilisateurs Invités peuvent également générer un exemplaire d'une commande imprimable ;
  - (2) de rechercher des commandes et de consulter les détails : assure la visibilité du statut et de l'activité d'une commande ;
  - (3) de rechercher des expéditions et de consulter les détails : assure la visibilité du statut des expéditions et des activités de prise en charge ;
  - (4) de rechercher des factures et de consulter les détails : assure la visibilité du statut et de l'activité d'une facture ;
  - (5) de gérer les événements : fournit aux Utilisateurs Invités des fonctions de contrôle et d'alerte des processus métier qui sont sur le point de dépasser ou qui ont dépassé les tolérances configurées ;

- (6) de recevoir des invitations : permet de recevoir des invitations, des messages et des alertes de la part du Client ;
- (7) de générer des étiquettes et des bordereaux de marchandises : permet aux Utilisateurs Invités de générer une étiquette de conteneur compatible GS1 et un bordereau de marchandises lorsque la fonction a été configurée par le Client ;
- (8) de configurer le profil : permet de gérer les coordonnées des personnes à contacter, de gérer les règles d'article, d'envoyer des instantanés d'inventaire, de gérer les profils d'emballage et de configurer les sites d'expédition ; et
- (9) d'effectuer une planification entrante : permet aux Utilisateurs Invités de générer une demande de routage et de recevoir une réponse de routage lors du traitement d'un ordre de collecte de la part du Client qui utilise également un système de gestion de transport.

Le Service Cloud permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles, y compris les informations de contact (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, identifiant du personnel, centre de coût) et les identifiants techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP et adresses MAC). IBM se conformera aux demandes du Client, de ses employés ou Utilisateurs Invités pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression desdites informations personnelles.

Ce Service Cloud 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 ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud. Le Client ne peut en aucun cas utiliser le Service Cloud pour collecter, traiter ou stocker des informations confidentielles sur la santé.

## 1.1 Services de Configuration

Le Client peut faire appel à IBM pour configurer l'instance IBM Sterling Supplier Portal du Client. Les services de configuration seront fournis dans les phases suivantes :

- a. Définition - inclut la collecte des exigences, la confirmation des spécifications, la détermination des flux de travaux et l'identification des fournisseurs ;
- b. Configuration du réseau - comprend ce qui suit :
  - (1) configuration des boîtes aux lettres pour les abonnés à IBM Sterling Collaboration Network (disponible dans le cadre d'un Descriptif de Service distinct) ou configuration des chemins alternatifs nécessaires pour l'établissement d'une connexion non-réseau à IBM Sterling Supplier Portal ;
  - (2) utilisation des spécifications EDI fournies par le Client pour les documents à utiliser dans IBM Sterling Supplier Portal, le développement, le test d'unité, et chargement des mappes dans l'environnement de test du Client pour le test et la validation système des mappes avec IBM Sterling Supplier Portal ;
  - (3) configuration du moteur de transformation avec les exigences en matière de répartition des ressources des sponsors et les règles de routage nécessaires pour le routage des documents à destination et en provenance d'IBM Sterling Supplier Portal ; et
  - (4) configuration du partenaire de test en boucle pour les tests de bout en bout en configurant un Partenaire Commercial permettant de tester le flux de processus et le contenu de message des divers documents identifiés au cours de la phase de validation ;
- c. Conception et configuration - comprend ce qui suit :
  - (1) préparation de l'inscription : fournit au Client des instructions et des liens lui permettant de se familiariser avec IBM Sterling Supplier Portal et le site d'administration d'IBM Sterling Supplier Portal. Le Client finalisera le processus d'inscription au cours de cette phase ; et
  - (2) création de la communauté initiale : permet à IBM de collaborer avec le Client pour guider ce dernier dans le processus d'établissement de la première communauté du Client. Le Client sélectionnera la chorégraphie, les règles métier et la configuration d'affichage de chacun des documents accessibles aux utilisateurs IBM Sterling Supplier Portal du Client ;

- d. Test et validation - comprend ce qui suit :
  - (1) développement d'un plan de test avec la participation du Client pour passer en revue la configuration dans l'environnement de test du Client avec des données de test permettant de tester le Service Cloud de bout en bout et déterminer si le Service Cloud répond aux exigences du Client sur la base des spécifications générées au cours de la phase Définition ;
  - (2) résolution appropriée des problèmes soulevés par le Client pendant les tests ; et
  - (3) démarrage de l'utilisation en production d'IBM Sterling Supplier Portal après que le Client confirme la fin des tests et l'autorisation de passer à la phase de production ;
- e. Déploiement, recrutement et diffusion aux fournisseurs - comprend ce qui suit :
  - (1) création, avec la participation du Client, du message à envoyer aux fournisseurs du Client ; et
  - (2) organisation des fournisseurs du Client et instructions sur la procédure d'utilisation de l'outil d'invitation de fournisseur qui permet au Client de télécharger la liste des fournisseurs à inviter à la nouvelle communauté IBM Sterling Supplier Portal.

Les Services de Configuration seront fournis uniquement aux sites détenus ou contrôlés par le Client aux États-Unis ou au Canada, ou à un site IBM aux États-Unis ou au Canada, selon le cas.

## 1.2 Intégration à un autre Service Cloud

Si le Client a également acheté IBM Sterling Supply Chain Visibility et IBM Sterling Supply Chain Visibility Vendor Compliance, qui sont soumis à des Descriptifs de Service distincts, le Service Cloud peut être activé pour permettre aux Utilisateurs Invités de recevoir des notifications d'imputation de frais et de suivre les performances par le biais d'un rapport sur l'imputation des frais.

## 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor. Ce Service Cloud ne chiffre pas le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et les machines ou les réseaux d'extrémité. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données. Le Client est responsable du chiffrement du contenu avant de l'ajouter au Service Cloud. Sauf autorisation spécifique, aucune donnée réglementée ou sensible ne doit être entrée dans la base de données.

## 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 qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité 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 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 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	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95,0 %	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 %).

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.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel :

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. Support Technique

Après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès au Service Cloud est disponible, 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. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante du Service Cloud. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Les niveaux de gravité suivants sont utilisés pour le suivi des tickets de support pour le Service Cloud :

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 défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
2	<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

## 5. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction.

- Identifiant Entité** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Identifiant Entité est un identificateur unique, pouvant être désigné dans l'environnement de Service Cloud par des termes différents incluant mais ne se limitant pas aux Identifiants Client, Partenaire, Fournisseur ou EDI au sein du Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'Identifiants Entité inclus dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.

Pour IBM Sterling Supplier Portal, l'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale.

### 5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

### 5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### 5.4 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

## 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 30 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 30 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 30 jours.

## **7. Informations Complémentaires**

### **7.1 Traitement du Contenu**

IBM est autorisée, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, à collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, 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 du Service Cloud 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.

### **7.2 Données compilées**

IBM peut (i) compiler et analyser des données anonymes, cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client du Service Cloud, ainsi que (ii) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (collectivement, ci-après les « Données Compilées »). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

IBM peut copier les données du Client sur un serveur non dédié à la production dans l'environnement du Service Cloud, dans le but exclusif de tester et d'améliorer la qualité des produits d'IBM.

### **7.3 Services d'Interconnexion**

Le Service Cloud peut inclure (1) l'envoi ou la réception de données entre le Client et ses Partenaires Commerciaux, (2) la transmission de données à destination et à partir des Partenaires Commerciaux du Client via des connexions directes avec IBM ou via des interconnexions par l'intermédiaire d'un ou plusieurs réseaux ou passerelles fournis par des tiers (désignés ci-après par « Services d'Interconnexion » et chaque tiers dénommé ci-après « Fournisseur d'Interconnexion »), ou (3) certains services de conversion ou autres services associés. IBM est autorisée à transférer ou à stocker les données hors du pays dans lequel le Client ou ses Partenaires Commerciaux résident, uniquement en vue de fournir le Service Cloud ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire. SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS D'UN CONTRAT DISTINCT ENTRE LE CLIENT ET UN FOURNISSEUR D'INTERCONNEXION, LES FOURNISSEURS D'INTERCONNEXION NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES VIS-À-VIS DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DU SERVICE CLOUD.

### **7.4 Limitations**

Le Service Cloud n'inclut pas ce qui suit :

- a. sites Web tiers liés à ou accessibles par le biais du Service Cloud via lesquels le Client ou l'utilisateur de Service Cloud transmet du contenu à un site Web tiers ou tout autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud ;
- b. ressources requises par IBM pour fournir le Service Cloud, y compris mais sans limitation, un accès suffisant aux systèmes, informations, membres du personnel et ressources du Client, ainsi que l'exécution des autres responsabilités du Client dans le cadre des Services de Configuration ; ou
- c. sécurité, dans la mesure où il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur de Service Cloud protège son identifiant de compte et son mot de passe et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un compte d'utilisateur ou qui utilisent le Service Cloud pour le compte du Client.

### **7.5 Responsabilités du Client et des Partenaires Commerciaux**

L'utilisation du Service Cloud par le Client dépend des engagements suivants de la part du Client et de ses Partenaires Commerciaux :

- a. mettre en œuvre une connectivité entre le Client et IBM et collaborer avec IBM pendant le test de connectivité commun ;
- b. appliquer la sécurité adéquate aux applications, matériels (y compris l'installation et la maintenance de pare-feux appropriés pour empêcher tout accès non autorisé), boîtes aux lettres et transmissions respectifs du Client et surveiller ces boîtes aux lettres et transmissions ;

- c. inspecter les données quant à leur exactitude et exhaustivité et veiller à ce que des protections appropriées soient en place pour l'identification des erreurs de données, de traitement et de transmission ;
- d. notifier à IBM tout incident ou erreur de conversion et de traitement, toute transmission non conforme, tout incident d'émission ou de réception des transmissions ou toute impossibilité d'accéder à une boîte aux lettres quelle qu'elle soit ;
- e. définir les paramètres de transmission et de traitement de données applicables ;
- f. conserver suffisamment de données, de fichiers et d'autres éléments aidant IBM à récupérer l'ensemble des données, fichiers et autres éléments (tels que fichiers carte, fichiers bande, fichiers disque et sorties imprimante) nécessaires pour ré-exécuter tout service fourni par le Service Cloud ;  
et
- g. gérer la continuité des opérations et communiquer avec la communauté de Partenaires Commerciaux du Client, en ce qui concerne les périodes de test, les migrations et les conversions du Service Cloud et les conversions vers le Service Cloud.