

### IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Voici la Description de Service de la Commande du Client :

#### 1. Service Cloud

L'offre de Services Cloud est décrite ci-dessous et spécifiée dans un Bon de Commande pour les offres autorisées sélectionnées. Le Bon de Commande est constitué du Devis fourni et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommée « PoE ») que le Client recevra et qui confirmera la date de début, la durée des Services Cloud et la date de début de la facturation.

#### 1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Les Services Cloud suivants sont disponibles sous la forme d'une offre de livraison cloud gérée :

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

Le Client recevra les Services Managed Cloud Delivery en rapport avec l'exploitation et l'utilisation du logiciel sous licence et l'accès à ce dernier, y compris les serveurs de production, le stockage de production et une connexion entre le(s) serveur(s) de production et Internet. IBM peut également fournir une plateforme d'application non destinée à la production (comme décrit ci-dessous) si une instance supplémentaire est indiquée dans le Bon de Commande du Client. IBM intégrera, installera et configurera les équipements nécessaires pour fournir les Services Managed Cloud Delivery pour le logiciel sous licence décrit dans le Bon de Commande du Client. Les Services Managed Cloud Delivery ne comprennent pas la migration de données, qui sera effectuée, à la demande, au temps passé et en fonction du matériel utilisé. En outre, IBM fournira et tiendra à jour tous les équipements et logiciels nécessaires, le matériel et les logiciels de télécommunication, les logiciels de sécurité et autres logiciels raisonnablement nécessaires pour exploiter et gérer les Services Managed Cloud Delivery. Les Utilisateurs Autorisés seront en mesure d'accéder aux logiciels à l'adresse Internet publiée, à l'aide d'un ordinateur équipé d'une connexion à Internet et d'un navigateur Web moderne, dont les spécifications devront être déterminées au moment du lancement de l'application gérée.

Une application non destinée à la production est un déploiement d'application distinct de la plateforme d'application de production. La plateforme d'application non destinée à la production peut être hébergée, à la discrétion d'IBM, dans un emplacement différent de la plateforme d'application de production. La plateforme d'application non destinée à la production est essentiellement destinée, à la discrétion d'IBM, aux activités de test, de transfert, de formation ou d'assurance qualité.

#### 1.2 Codes dispositif en option (Optional Features)

##### 1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Le 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.

##### 1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

Le Service Cloud permet au Client de conserver les données chargées (y compris les Factures EDI et les images papier) pour le Client par IBM pour la Période initiale de trente-six mois (« Période Initiale ») de l'Offre SaaS. Si ce service n'est pas acheté, IBM ne pourra conserver les données que pendant un an et

se réserve le droit de purger les données sur le système. Le Service Cloud permet également au Client de conserver les données chargées (y compris les Factures EDI et les images papier) pour le Client par IBM, dans le cas où le Client ne renouvelerait pas le Service Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery. Si le Client résilie le Service Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery à l'issue de la Période Initiale, le Client pourra choisir de conclure un contrat avec IBM pour 1) qu'IBM re-transfère au Client les données de facture du Client à l'expiration de la Période Initiale, ou 2) pour qu'IBM conserve les données du Client dans l'offre IBM Rivermine TEMEDR SaaS qui existe à l'expiration de la Période Initiale, en achetant IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention pour un maximum de sept (7) années supplémentaires.

### **1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator**

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator offre les fonctionnalités suivantes :

- le système de mappage dynamique redirige les demandes des utilisateurs vers le serveur optimal pour le contenu d'application sécurisé ;
- la technologie d'optimisation de route identifie le chemin optimal jusqu'à l'infrastructure d'origine pour récupérer le contenu d'application dynamique ;
- un protocole de transport optimise de manière transparente les communications entre le serveur et le point d'origine ; et
- le serveur récupère le contenu d'application demandé et le retourne à l'utilisateur via des connexions sécurisées optimisées.

### **1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud fournit une connexion site à site chiffrée entre le nœud final de réseau du Client et le nœud final d'hébergement Emptoris SaaS. La totalité du trafic entre ces deux dispositifs est chiffrée de manière sécurisée. Les données sont chiffrées à partir de l'extrémité émettrice et déchiffrées à l'extrémité réceptrice à l'aide de méthodes et clés de chiffrement conformes aux normes de l'industrie.

### **1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud permet le chiffrement des données du Client stockées dans une instance de base de données dédiée, à l'aide d'une clé de chiffrement pour le Service Cloud suivant si elles sont spécifiées sur le Bon de Commande du Client:

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Les clés de chiffrement sont des clés stockées dans un fichier de clés et chaque instance de base de données nécessite des clés uniques dédiées. Aucune clé n'est partagée même si les instances de base de données figurent sur du matériel partagé. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud et IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ne stocke pas de pièces jointes dans la base de données et, par conséquent, les données en pièce jointe ne sont pas chiffrées.

## **2. Description de la sécurité**

### **2.1 Règles de sécurité**

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et réévaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

### **2.2 Contrôle d'accès**

L'accès aux données client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les

connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux données client. Tous les accès aux données client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

### **2.3 Intégrité et Disponibilité des Services**

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

### **2.4 Consignation des Activités**

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de falsification et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### **2.5 Sécurité physique**

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

### **2.6 Conformité**

IBM certifie que ses pratiques en matière de protection de la vie privée sont conformes à celles de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. IBM fait appel à une tierce partie pour effectuer annuellement des audits SSAE 16 (ou l'équivalent chez le Client) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

## **3. Engagement de niveau 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 le Bon de Commande du Client. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 3.1 Définitions

- a. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service Cloud.
- b. « Réclamation » signifie une réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service Cloud pour lequel ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
  - (3) incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
  - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Serveur ;
  - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client ;
  - (6) défaillance de l'adresse Internet ou des certificats fournis par le Client.
- e. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- f. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service (ou « SLA »).

### 3.2 Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service Cloud par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas dix pour-cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service Cloud.
- e. Les Crédits de Disponibilité sont fondés uniquement sur le coût du Service Cloud concerné et ne comprennent pas le coût d'autres Services Cloud, des redevances de support et de licence de logiciel, de la mise en œuvre des services de lab, des frais de support annuels ou des redevances de mise à niveau dans la mesure où celles-ci ne font pas partie du coût du Service Cloud.

### 3.3 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours 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 - 200 minutes de Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système = 42 500 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % de Niveau de Service Obtenu
Au total 43 200 minutes - 200 minutes de Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système = 43 000 minutes	

### 3.4 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni qu'aux clients d'IBM et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant le Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai fourni par IBM. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements non destinés à la production. Le SLA ne s'applique pas si le Client a dépassé le nombre d'Utilisateurs Simultanés pour lequel le système a été configuré, comme défini dans la Clause 7.9 ci-dessous. Si le Client a manqué à l'une de ses obligations essentielles au titre de son contrat pour le Service Cloud, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement, il n'est pas autorisé à soumettre une réclamation au titre de ce SLA.

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

### 4.1 Unités de Mesure des Prix

Les Services Cloud sont mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- Connexion : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Connexions établies avec le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») 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 doivent être obtenus 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

### 4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans un Bon de commande.

### 4.3 Redevances de Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un Bon de commande.

#### **4.4 Redevances Mensuelles Partielles**

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

### **5. Durée et options de renouvellement**

#### **5.1 Durée**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

#### **5.2 Options de renouvellement de la Durée des Services Cloud**

Le Bon de commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

##### **5.2.1 Renouvellement Automatique**

Si le Bon de commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de commande. Si IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

##### **5.2.2 Facturation Continue**

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de sa période d'abonnement et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et mettre fin au processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

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

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son ingénieur commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

### **6. 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 et sont soumis au présent Descriptif de Service. 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 numéros de téléphone, 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
1	<p><b>Problèmes ayant un impact critique sur les activités/causant une indisponibilité du service :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Impossibilité d'utiliser le produit ou de continuer de travailler raisonnablement avec le produit dans un environnement de production.</li> <li>● Atteinte à la sécurité du produit.</li> <li>● Altération des données.</li> <li>● Le fournisseur et l'acheteur ne peuvent pas faire des offres (via l'interface utilisateur ou l'importation).</li> <li>● Tous les utilisateurs ne sont pas en mesure de créer des contrats, d'ouvrir le texte du contrat, d'approuver des contrats et d'exécuter des contrats.</li> <li>● Le flux AP/GL du Client ne génère pas de fichier ou le résultat attendu, ce qui a un impact sur sa capacité de payer les factures sans une solution de contournement.</li> </ul>
2	<p><b>Problèmes ayant un impact significatif sur les activités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les composants critiques du produit ne fonctionnent pas correctement.</li> <li>● Le comportement a créé un impact négatif important sur la productivité.</li> <li>● Les utilisateurs ne reçoivent pas d'invitations aux événements.</li> <li>● Les Règles et les Flux de travaux d'approbation de contrat ne fonctionnent pas correctement.</li> <li>● Les commandes ne sont pas transmises correctement aux fournisseurs.</li> <li>● Le lecteur de facture n'est pas opérationnel.</li> <li>● Le flux de travaux d'approbation de facture ne fonctionne pas comme prévu.</li> <li>● Les factures ne sont pas affectées comme prévu.</li> </ul>
3	<p><b>Problèmes ayant un impact mineur sur les activités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les composants du produit ne fonctionnent pas correctement bien qu'une solution alternative soit disponible.</li> <li>● Une fonction non essentielle est indisponible et il n'existe aucune solution alternative.</li> <li>● Impossible de joindre un document aux éléments d'un événement.</li> <li>● La mise en forme du modèle de notification est incorrecte.</li> <li>● Des fonctions logicielles non critiques génèrent des résultats inattendus.</li> </ul>
4	<p><b>Problèmes ayant un impact minime sur les activités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Demande d'informations sur le produit</li> <li>● Précision sur la documentation du produit</li> <li>● Procédure d'exportation d'un événement</li> <li>● Procédure de planification d'un travail de production de rapports</li> </ul>

## 7. Informations supplémentaires

### 7.1 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'un Service Cloud 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.

### 7.2 Informations Personnelles sur la Santé Interdites

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

### 7.3 Collecte de données

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, 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 et/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.

## **7.4 Utilisateurs Invités**

Le Client peut autoriser ses Partenaires Commerciaux ou d'autres tiers à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud au nom du Client (« Utilisateur Invité »). 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.

## **7.5 Logiciels IBM Associés**

Les Services IBM Emptoris Managed Cloud Delivery n'incluent ni l'abonnement ni le support pour le programme IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations de licence applicables et (2) l'abonnement et le support du logiciel IBM. Pendant la période d'abonnement au Service Cloud, pour recevoir l'abonnement et le support pour les logiciels IBM, le Client doit tenir à jour l'abonnement et le support des logiciels IBM. Pendant la durée du présent contrat, chaque Instance du Service Cloud indiquée dans le Bon de Commande ne pourra utiliser que les versions prises en charge des Logiciels IBM, telles qu'elles sont définies dans le document IBM Support Lifecycle comme disposant actuellement du support standard.

## **7.6 Retour du Contenu**

Avant la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation du Service Cloud pour extraire des données. A réception d'une demande du Client dans les 30 jours de la résiliation du Service Cloud, IBM fournira une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

## **7.7 Durée d'Indisponibilité**

La fenêtre de durée d'indisponibilité pour maintenance planifiée du Service Cloud est le samedi de 16h00 GMT à 4h00 GMT. Pendant cette période, le Service Cloud peut être disponible ou non, en fonction du type de la maintenance planifiée. La Durée d'Indisponibilité durant cette fenêtre n'est incluse dans aucun calcul de crédit SLA. IBM se réserve le droit à des durées d'indisponibilité non planifiées dans des cas d'urgence. IBM fera tout son possible pour communiquer au Client dans les délais les durées d'indisponibilité planifiées par le biais d'un Service de Conseils Client.

## **7.8 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.

## **7.9 Reprise Après Incident**

Toutes les fonctions critiques pour le fonctionnement du Service Cloud sont et seront associées à des plans tout au long de cette Reprise après Incident. Ces plans formels sont documentés et revalidés tous les ans (au minimum).

La Reprise après Incident d'IBM fournit au Client des fonctionnalités de restauration sur un site de reprise après incident pour l'Instance de Production du Client. IBM réalisera la Reprise après Incident en prenant des mesures commercialement raisonnables pour restaurer le Service du Client avec un Objectif de Temps de Reprise de 72 heures et un Objectif de Point de Reprise de 24 heures pour les Instances de Production.

## **7.10 Conservation des Sauvegardes**

IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 90 jours. Les sauvegardes sont gérées par IBM uniquement à des fins de Reprise après Incident ou pour toute autre activité visant à restaurer le Service et ne sont pas destinées à la récupération des données supprimées du Service Cloud par le Client. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne puisse pas récupérer les données supprimées.



## 7.11 Restrictions relatives à IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

L'infrastructure destinée à l'offre IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 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.

Si le Client utilise la fonction JOUE qui permet au système de sourçage 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.