

### IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

Ce Descriptif de Services 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

##### 1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Un utilisateur IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud aura accès aux Services Cloud pour lesquels le Client dispose des droits indiqués dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE ») et aura le droit d'utiliser ces offres en fonction des types d'utilisateur achetés et décrits dans les Descriptifs de Service applicables. L'utilisation de ce Service Cloud conjointement avec les offres mentionnées ci-dessous doit être conforme aux dispositions énoncées dans le Document de Transaction et au Descriptif de Services associé à cette offre.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

##### 1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator offre les fonctionnalités suivantes à l'aide du réseau CDN (Content Delivery Network) d'Akamai Technologies :

- 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.

### 1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

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 de Service Cloud Emptoris. 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. Un abonnement supplémentaire est requis si une connexion de réseau privé virtuel (VPN) est nécessaire pour des Instances non destinées à la production.

### 1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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 les Services Cloud suivants version 10.1 et antérieure s'ils sont spécifiés dans le Document de Transaction du Client :

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

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 on Cloud, 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 stockent pas de pièces jointes dans la base de données et, par conséquent, les données en pièce jointe ne sont pas chiffrées.

Le Client doit acheter une Instance d'IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud pour chaque Instance de Production et de Non-Production pour laquelle le Client souhaite que ses données soient chiffrées.

### 1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On fournit l'infrastructure nécessaire pour installer IBM Cognos à des fins d'utilisation avec IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud et IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Seules les données générées ou stockées dans ces services peuvent être utilisées avec la fonctionnalité IBM Cognos. Des services de configuration et de création de modèle de données sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct. Cette offre n'est pas requise lorsque le Client a acheté IBM Emptoris Contract Management on Cloud ou IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

### 1.6 Services à Distance

Pour qu'IBM puisse livrer les Engagements de Service et les Services de Maintenance, le Client :

- désignera un Point de Contact à qui seront adressées toutes les communications relatives au Service Cloud et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service Cloud ; servira d'interface entre IBM et les intervenants des départements du Client qui participent au Service Cloud ; participera aux réunions d'avancement du projet, collectera et fournira les informations, données et décisions dans un délai de trois (3) jours ouvrables après qu'IBM en aura fait la demande ; aidera à régler les problèmes rencontrés dans le cadre du Service Cloud et, si nécessaire, les fera remonter au sein de l'organisation du Client ;
- fournira à IBM l'accès aux Services Cloud du Client ;
- coopérera en vue de réaliser ses tâches et activités ;

- reconnaîtra et acceptera que ces services sont conçus à l'appui d'un domaine d'activité implémentant le logiciel, avec un seul ensemble d'exigences. Le Service Cloud prend en charge les déploiements destinés à plusieurs domaines d'activité, mais les domaines supplémentaires peuvent nécessiter des Engagements de Service additionnels ;
- fournira ses exigences métier relatives aux Engagements de Service et Services de Maintenance achetés ;
- sera responsable du déploiement et de la mise en œuvre des plans de test, des scripts de test correspondants et des données associées ;
- sera responsable du développement des procédures métier des utilisateurs finaux ainsi que du développement et de la livraison des services d'activation aux utilisateurs finaux ; et
- consultera IBM avant d'engager des tiers dont les prestations peuvent avoir une incidence sur la capacité d'IBM à fournir les services et sera responsable de la gestion et des performances des tiers.

### 1.6.1 Engagements de Service

#### a. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment**

IBM fournira des services permettant de passer en revue et confirmer les exigences du Client relatives au déploiement des Services Cloud IBM Strategic Supply Management. Cette évaluation d'exigences comprend le dimensionnement technique des actifs informatiques en vue de l'exploitation efficace du système de production, l'évaluation technique des fonctionnalités de poste de travail d'utilisateur final en fonction de la configuration logicielle minimale, l'évaluation détaillée des fonctions des modules logiciels en fonction des exigences du Client, ainsi qu'une discussion au sujet de l'approche, des ressources et des délais de projet souhaités par le Client. IBM proposera ensuite une approche de projet en recommandant des services appropriés, fournira ses prévisions budgétaires ainsi qu'une estimation des ressources et des délais du projet pour l'équipe de projet du Client. IBM proposera également une évaluation des actifs informatiques et des fonctionnalités de poste de travail du Client.

#### b. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service**

Services IBM permettant l'implémentation des fonctions de fichier VSM (Virtual Supplier Master) dans le cadre de la mise en œuvre de l'un quelconque des Services Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM organisera deux ateliers de conception pour les fichiers maître dans VSM, y compris les organisations, utilisateurs, fournisseurs, catégories et autres zones de référence appropriées pour les modules logiciels. IBM fournira jusqu'à 16 heures de prestations pour l'activation de la configuration des éléments VSM, tels que les modèles batch, la personnalisation, la sécurité utilisateur, SAML 2.0 SSO et d'autres éléments opérationnels de VSM. IBM fournira au Client des services de conseils pour l'utilisation des logiciels, le processus de validation du Client, le développement des procédures métier du Client et l'activation des utilisateurs finaux clients.

#### c. **IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service**

Services IBM fournissant des conseils fonctionnels et techniques pour l'ensemble des configurations de la solution SSO du Client utilisant SAML 2.0. IBM organisera un atelier de conception pour passer en revue les détails des configurations de SSO dans VMS, y compris un examen des fonctions VSM pour mettre à jour les dossiers utilisateur dont le nom d'utilisateur doit correspondre à l'approche d'authentification SSO. IBM fournira un exemple de fichier IdP à configurer par le Client et à téléchargé vers VSM. IBM apportera son concours aux activités de test du Client relatives à la configuration de SSO, dans les environnements de non-production et les sites de production. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avec la livraison de ce service.

#### d. **IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service**

Services IBM fournissant de l'expertise spécialisée additionnelle pour l'un quelconque des Services Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management dans les domaines de la conception, de la configuration, des meilleures pratiques, de l'activation d'administrateur, du support de build, du support de l'assurance qualité, dans le cadre de tout autre engagement de service à distance.

- e. **IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service**  
Services de conseils techniques IBM sur l'utilisation et les meilleures pratiques, ainsi qu'une expertise spécialisée standard additionnelle pour l'un quelconque des services Web de Services Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM répondra aux questions du Client sur la documentation technique des produits, fournira le code exemple et les meilleures pratiques permettant d'utiliser les services Web de produits IBM Emptoris standard, passera en revue la documentation de conception générée par le Client et enverra des commentaires. Le Client est responsable de l'identification et la résolution des incidents liés au code qu'il crée.
- f. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service**  
IBM configurera et déploiera la fonction standard de reporting de tableau de bord d'une suite à l'autre. Cette activité inclura des extractions à partir des modules d'une suite et le développement d'un maximum de trois présentations de rapport de données de tableau de bord au niveau d'une suite, à l'aide des zones de données de suite standard prêtes à l'emploi. IBM organisera un atelier de conception pour passer en revue les éléments de données à inclure, ainsi que le processus d'extraction des données à partir de chacun des modules d'une suite à des fins d'utilisation avec la fonction de reporting. IBM déploiera le logiciel d'extraction d'abord dans l'environnement de non-production, puis dans l'environnement de production conformément au contrat du Client. IBM utilisera les données extraites pour les insérer dans une base de données IBM InfoSphere DataStage de reporting au niveau de la Suite à des fins d'accès sous forme de package de données pour le logiciel de reporting IBM Cognos. IBM livrera les extractions initiales et le modèle de données au site de test à des fins de test par le Client. Après accord du Client, IBM fournira les extractions initiales, le modèle de données et les rapports de tableau de bord initiaux au Service Cloud.
- g. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**  
IBM fournira une évaluation du bilan de santé de la configuration, du déploiement et de l'utilisation du Service Cloud par le Client. Cette évaluation inclura les résultats et des recommandations d'amélioration en fonction des meilleures pratiques globales permettant d'utiliser le Service Cloud. Dans le cadre de ce service, IBM passera en revue la documentation d'origine relative à l'implémentation par le Client, vérifiera tous les Rapports PMR (Problem Maintenance Report) ouverts, interrogera les utilisateurs finaux, examinera la configuration du Service Cloud effectuée par le Client, évaluera les personnalisations et les intégrations IIS (Innovation and Integration Services) d'IBM pour chaque module et remettra un rapport d'analyse du bilan de santé contenant les résultats, les observations et des recommandations d'amélioration. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avec la livraison de ce service.
- h. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**  
IBM fournira des services d'activation aux administrateurs du Client pour le Service Cloud. Il s'agit notamment d'examiner les fonctions d'administration, de discuter des meilleures pratiques, de mener des expériences pratiques sur les fonctions d'administration sur un site de test et de répondre aux questions spécifiques du Client pendant la session d'activation. Les examens comprennent l'administration des fournisseurs, des organisations internes, des utilisateurs, des catégories et d'autres données de référence dans VSM. Les fonctions incluses dans l'activation comprennent l'importation par lots des données de fichier maître, la personnalisation du site, les configurations des paramètres d'authentification d'utilisateur, la configuration des notifications SSM et les fonctions d'interface utilisateur pour modifier les listes d'affichage et exporter les données hors du module SSM. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avec la livraison de ce service.

## 1.6.2 Services de Maintenance

- a. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service**  
IBM va extraire mensuellement les données standard des modules de la suite SSM et réactualisera le package de données de la suite à l'aide des nouvelles extractions mensuelles. Ce service sera fourni 4 fois sur une période de 12 mois. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avec la livraison de ce service.

## **b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service**

IBM va extraire trimestriellement les données standard des modules de la suite SSM et réactualisera le package de données de la suite à l'aide des nouvelles extractions trimestrielles. Ce service sera fourni 4 fois sur une période de 12 mois. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service doit être acheté et terminé en même temps que ce service ou terminé avec la livraison de ce service.

## **2. Description de la Sécurité**

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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.

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 ce Service Cloud pour collecter, traiter ou stocker des informations confidentielles sur la santé.

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès réseau ou la machine d'utilisateur final. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données si le Client utilise la version 10.1.1 ou supérieure du Service Cloud ou qu'il a acheté l'offre IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud ; dans le cas contraire, le Client est tenu de chiffrer le contenu avant de l'ajouter au Service Cloud.

## **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**

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trente jours ouvrables suivant l'événement qui a impacté la disponibilité du Service Cloud. 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 pour cent (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)
< 99,7 % pour les Clients qui achètent le Support Premium	2 %
< 99,0 % si le Support Premium n'est pas acheté	2 %
< 97,0 %	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 %). 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 du 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

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours</p> <p style="margin-left: 40px;">- 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--

### 4. Support Technique

IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui 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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<p><b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b>            Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. 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.            Remarque : IBM collaborera avec le Client 24h/24 et 7j/7 pour résoudre les incidents critiques, sous réserve de la disponibilité d'une ressource technique du Client pendant ces heures.</p>	Sous 1 heure	24h/24 et 7j/7
2	<p><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.</p>	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
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. Droit 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 :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder au Service Cloud. Le Client doit se procurer des droits distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé accédant à l'offre de Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction. L'autorisation d'un Utilisateur Autorisé est unique et ne peut être partagée ni réaffectée à d'autres fins que le transfert définitif de l'autorisation d'un Utilisateur Autorisé à un autre individu.
- b. **Connexion** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. 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.
- c. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.
- d. **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 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 le Bon de commande.

### 5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

### 5.3 Redevances des Services à Distance

Les Services à Distance et les Abonnements de Maintenance sont livrés à distance ou dans un site d'IBM. Les plannings de projet et la documentation de projet sont livrés sous forme de documents appartenant à IBM avec un droit illimité permettant au Client de les copier et les réutiliser pour ses activités internes. IBM affectera des ressources de livraison dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la commande et fournira des rapports hebdomadaires sur l'avancement du projet. Les Engagements des Services à Distance sont censés être terminés dans les 150 jours suivant le début de l'activité de service.

### 5.4 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements, des sorties d'outils système et l'accès aux locaux du Client, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans

les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

## **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 Dispositions Générales**

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

### **7.2 Sauvegarde**

Des sauvegardes sont réalisées chaque jour pour les Instances de production et chaque semaine pour les Instances non destinées à la production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 90 jours pour les Instances de production et jusqu'à sept jours pour les Instances non destinées à la production. 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 sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

### **7.3 Expiration du Service Cloud**

Avant l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies du Service Cloud pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct. A réception d'une demande d'assistance du Client dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation du Service Cloud, IBM retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

### **7.4 Mises à Niveau du Service Cloud**

IBM installera et configurera les mises à jour logicielles des Instances de Service Cloud de production ou des Instances de Service Cloud non destinées à la 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. Le Client peut demander un planning pendant les week-ends en fonction des plannings disponibles pour les abonnements au Support Essential ou Premier. Les abonnés au Support Premium ont la priorité pour les plannings de mise à niveau pendant le week-end.

IBM fournira un préavis de 12 mois avant la résiliation du support de la version du logiciel fourni dans le cadre du Service Cloud. IBM collaborera avec le Client pour faire migrer chacune de ses Instances du Service Cloud vers une version prise en charge du logiciel avant la date de fin du support. Les coûts de migration seront à la charge du Client. Si la migration vers une version prise en charge du logiciel n'est pas terminée dans la période de notification, pour une raison autre que des retards imputables exclusivement à IBM ou à ses sous-traitants, IBM peut résilier le présent contrat en adressant au Client un préavis écrit de 30 jours.

### **7.5 Actualisations de Base de Données**

IBM répliquera une fois par trimestre (ou jusqu'à quatre fois par trimestre pour le Support Premium) le contenu de la base de données de production sur une Instance 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.



## **7.6 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.

## **7.7 Reprise après Incident**

Dans la mesure où le Client exécute une version actuelle prise en charge du Service Cloud, dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), la reprise après incident sera réalisée à l'aide de mesures commercialement raisonnables pour restaurer les données de production du Client vers un des environnements de non-production du Client avec un objectif de temps de reprise de 72 heures. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.