

### IBM Sterling B2B Integration Services

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

IBM Sterling B2B Integration Services permet la connectivité et la collaboration avec les clients et fournisseurs du Client ainsi que les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales (les « Partenaires Commerciaux »). Ce Service Cloud repose sur les fonctionnalités d'intégration et de visibilité B2B (Business-to-Business) dans le Cloud d'IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network et fournit des offres de service complètes pour l'intégration des Partenaires Commerciaux, la gestion des processus B2B et la prise en charge des Partenaires Commerciaux. La liste de tous les composants disponibles de ce Service Cloud est présentée ci-dessous. Le Client a le droit de recevoir uniquement les composants auxquels il a souscrit dans le cadre d'un Document de Transaction, d'un descriptif de services distinct (comme indiqué ci-dessous) ou sous forme de services à la demande ou à distance (également décrits ci-dessous).

Certains composants du Service Cloud impliquent la création de Maps pour les processus. Une **Map Standard** est une Map présentant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : (a) structures standard (par exemple, sous-détails uniques ou aucun niveau d'article subordonné) ; (b) logique standard (par exemple, affectation de variable, recherche/référence croisée, aucun calcul ou aucune boucle conditionnelle) ; (c) aucun traitement préalable ou postérieur, « exits utilisateur » ou sortie à plusieurs fichiers ; (d) structure de fichier d'application modérée (par exemple, moins de 20 zones et 4 types d'enregistrement existants au total) ; (e) aucune transformation XML ; et (f) fichiers de sortie uniques. Une **Map Avancée** est une Map présentant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : (a) structures avancées (par exemple, sous-détails uniques ou niveaux d'article subordonnés) ; (b) logique étendue (par exemple, logique interne personnalisée, recherche/référence croisée, calculs complexes, boucles conditionnelles) ; (c) aucun traitement préalable ou postérieur, « exits utilisateur » ou sortie à plusieurs fichiers ; (d) structure de fichier d'application modérée (par exemple, moins de 40 zones et types d'enregistrement existants au total) ; et (e) fichiers de sortie uniques. Enfin, des Spécifications Détaillées de Mappage (« **Mapping Requirements Specifications** » ou « **MRS** »), qui fournissent les spécifications détaillées nécessaires au développement d'une Map. MRS est livrée sous la forme d'une feuille de calcul indiquant la définition de la relation de niveau zone entre les données source et les données de sortie.

IBM Sterling B2B Integration Services permet au Client de transmettre à IBM des fichiers à convertir, à l'aide de méthodologies basées sur les règles métier fournies par le Client, puis à retransmettre par IBM aux Partenaires Commerciaux du Client. Les fichiers reçus du(es) Partenaire(s) Commercial(aux) sont convertis, à l'aide de méthodologies basées sur les règles métier fournies par le Client, au format requis par le Client, puis transmis au Client conformément aux instructions du Client. Le Client sera tenu de gérer la continuité des opérations et de communiquer avec sa communauté de Partenaires Commerciaux, en ce qui concerne les périodes de test, les migrations et les conversions.

Tous les autres services à distance seront facturés selon les redevances figurant dans un descriptif de service personnalisé qui sera régi par un contrat distinct entre le Client et IBM.

IBM conservera et assurera la visibilité en ligne des données pendant une période égale à la durée de la Période d'Abonnement. Par exemple, si le Client s'engage sur une Période d'Abonnement de 36 mois, toutes les données seront conservées pendant la Période d'Abonnement de 36 mois. Si l'abonnement est renouvelé pendant une Période d'Abonnement supplémentaire de 24 mois, les données des 24 derniers mois seront conservées en continu, ce qui signifie qu'au bout de 6 mois de la nouvelle Période d'Abonnement, les données des 6 premiers mois de la nouvelle Période d'Abonnement et les données des 18 derniers mois de la Période d'Abonnement précédente ont été conservées. La période de conservation de données peut être prorogée par offre spécifique qui sera stipulée dans le Document de Transaction. Les données sont purgées quotidiennement en fonction de la période de conservation définie. Si le Client exige la conservation de données supplémentaires, des périodes de conservation de données optionnelles doivent être achetées comme décrit ci-dessous.

## **Cadre du projet**

IBM fournira les ressources de solution requises pour la planification, la construction et la mise en œuvre du Service Cloud. Cela inclut les phases suivantes :

- a. La Phase de Conception de Service correspond à la conception de l'environnement métier et technique. IBM fournira une évaluation de l'environnement existant du Client, y compris l'examen de tout document d'architecture précédemment élaboré, ainsi que toute collecte d'exigences supplémentaire pour la configuration initiale des systèmes matériels, des communications, des interfaces d'application et des exigences des Partenaires Commerciaux.
- b. La Phase de mise à disposition de service correspond à la migration de la communauté de Partenaires Commerciaux existante du Client (c.-à-d., Identifiants d'Entité et Maps) vers le Service Cloud en :
  - (1) mettant en œuvre une connectivité entre le Client et IBM ;
  - (2) mettant en œuvre une connectivité entre les Partenaires Commerciaux du Client et IBM ;
  - (3) réalisant des tests d'unité, d'intégration et de connectivité conformément aux plans de test IBM ;
  - (4) développant les Maps et les Spécifications Détaillées de Mapping ; et
  - (5) collaborant avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client.
- c. La phase des opérations correspond à la gestion par IBM des opérations quotidiennes du Service Cloud. IBM utilisera et gèrera les installations hébergeant le matériel et les logiciels associés à l'infrastructure de commerce électronique du Client, y compris, les équipements, les communications et les applications dans un environnement sécurisé.

## **2. Services Optionnels**

### **2.1 Services de Transformation Optionnels**

#### **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change**

Permet d'apporter jusqu'à quatre (4) modifications de données, de mener jusqu'à deux (2) cycles de test et de mettre à jour la Spécification MRS selon les besoins.

### **2.2 Services de Support Optionnels**

#### **a. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription**

Permet de fournir au Client un service d'assistance technique et un support clientèle. Le Client gèrera le support de premier niveau pour la communauté des Partenaires Commerciaux et IBM fournira le support de deuxième niveau pour la communauté des Partenaires Commerciaux, afin de gérer les problèmes techniques tels qu'ils sont transférés à un niveau supérieur par le Client. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

En outre, IBM désignera un gestionnaire de programme qui développera, en collaboration avec le Client, un Business Plan de commerce électronique identifiant les stratégies et objectifs métier du commerce électronique. Le gestionnaire de programme assurera, le cas échéant, la supervision du projet et fournira des revues et recommandations commerciales. Il effectuera également des évaluations applicables et sera le point de contact unique du Client.

#### **b. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support**

Permet de fournir au Client et à la communauté des Partenaires Commerciaux du Client un service d'assistance technique et un support clientèle. IBM gèrera les problèmes techniques B2B et tous les problèmes commerciaux seront transmis au Client pour résolution. IBM fournira à la communauté des Partenaires Commerciaux du Client un numéro de téléphone afin de contacter IBM pour obtenir une assistance. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

#### **c. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support**

Permet de fournir au Client et à la communauté des Partenaires Commerciaux fournisseurs du Client un service d'assistance technique et un support clientèle. IBM gèrera les problèmes techniques B2B et tous les problèmes commerciaux seront transmis au Client pour résolution. IBM

fournira à la communauté des Partenaires Commerciaux fournisseurs du Client un numéro de téléphone afin de contacter IBM pour obtenir une assistance. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

## 2.3 Conservation de Données Optionnelle

### **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention**

Permet de stocker des données supplémentaires, créées avant la période d'abonnement en cours, pendant une période de temps prolongée. Cette période de temps s'ajoute à la période d'abonnement en cours. La quantité de données prise en compte pour la facturation est mesurée le dernier jour du mois en gigaoctets.

## 2.4 Autres

### a. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service**

Permet d'envoyer un flux de Documents B2B standard à un service Web pour valider les informations dans le Document commercial ou pour collecter des informations supplémentaires servant à enrichir le contenu du Document commercial.

### b. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service**

Comprend le traitement des demandes/réponses de site Web en temps réel, ainsi que l'échange synchrone des Documents de chaîne d'approvisionnement, afin de permettre au Client d'échanger des messages de façon synchrone avec des Partenaires Commerciaux via l'environnement des Services IBM B2B, quelles que soient les interfaces de services Web.

## 2.5 Services de Configuration

### a. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services**

Le Client accepte :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée, à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client et implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

### b. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge**

Permet de générer une table pour stocker les informations issues de transactions spécifiques et de configurer la transmission de la table au Client selon un calendrier précis.

### c. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service**

IBM :

- définira les événements identifiés par le Client, en fonction d'un planning ou de l'heure du jour ;
- déterminera l'adresse ou les adresses électroniques auxquelles envoyer les alertes ;
- déterminera les intervalles auxquels l'alerte ou les alertes doivent être envoyées ; et
- établira l'événement et les routages/courriers électroniques d'alerte qui lui sont associés.

### d. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services**

IBM :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

**e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration**

Permet d'établir et de tester la connectivité entre le Client et le Partenaire Commercial du Client à l'aide de la norme RNIF 2.0.

**f. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration**

Le Client accepte :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée lorsque la source ou la sortie de la Map Avancée est basée sur la norme CIDX, PIDX ou RosettaNet (selon le cas), à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

**g. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation**

Permet à IBM de convenir, en collaboration avec le Responsable de Projet du Client, d'un plan de projet pour le développement de Map et la configuration de Partenaires Commerciaux et d'exécuter les activités de développement de Map et de configuration de Partenaires Commerciaux selon le plan de projet établi.

**h. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services**

Permet d'établir une Map pour le même type de transaction, la même version et la même présentation de fichier d'application qu'une Map Advanced Integration Services, Gentran Integration Services ou Standard Integration Services existante.

**i. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services**

Le Client accepte :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, à l'aide du format de Fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ;
- implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production ; et
- collaborera avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client. Ce service peut inclure l'installation, la configuration et le test des connexions de Partenaires Commerciaux.

**j. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation**

Permet de déterminer, en collaboration avec le Client, les activités nécessaires à la configuration d'IBM Sterling B2B Services, ce qui inclut la conception, la connectivité physique, la configuration de la production, les tests et la planification des opérations et du support. IBM pourra :

- fournir des services d'analyse, de conception et de planification de projet pour évaluer l'environnement existant du Client ;
- effectuer la configuration initiale des systèmes matériels, des communications et des interfaces d'application dans les locaux d'IBM ;
- gérer les communications du projet par l'intermédiaire du Responsable de Projet du Client ;
- mesurer et évaluer l'état d'avancement du projet par rapport au plan de projet avec le Responsable de Projet du Client ;
- organiser des réunions d'avancement de projet périodiques ;
- coordonner les modifications de projet avec le Responsable de Projet du Client ; et
- coordonnera et gèrera les activités techniques du personnel de projet IBM.

IBM pourra aider le Client à effectuer les tâches suivantes :

- préparation de l'organigramme des informations de type Partenaire Commercial/document ;
- élaboration d'un plan de projet ;
- établissement d'un plan de test pour : (a) la gestion de réseau/communication, (b) le rapprochement des rapports et (c) l'intégration d'application ; et
- configuration et test des systèmes de support.

## 2.6 Services « à la demande »

### a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Permet d'apporter jusqu'à quatre (4) modifications de données, de mener jusqu'à deux (2) cycles de test et de mettre à jour la Spécification MRS selon les besoins.

### b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Permet d'établir une Map pour le même type de transaction, la même version et la même présentation de fichier d'application qu'une Map Advanced Integration Services, Gentran Integration Services ou Standard Integration Services existante.

### c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

Le Client accepte :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, à l'aide du format de Fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ;
- implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production ; et
- collaborera avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client. Ce service peut inclure l'installation, la configuration et le test des connexions de Partenaires.

### d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

Le Client accepte :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée, à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client et implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

### e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM :

- analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque Partenaire Commercial nécessite une analyse distincte ;
- établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

## 3. Protection du Contenu et des Données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas

échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

#### **IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

#### **IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

### **3.1 Utilisation de Données**

IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés à votre Contenu (Observations) ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les Données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.

## **4. 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.

### **4.1 Crédits de Disponibilité**

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois 3 jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée

d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

## 4.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

## 5. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 6. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

### 6.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Document : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Document désigne un volume limité de données enveloppées par un enregistrement d'en-tête et de fin, signalant le début et la fin du document. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Documents traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.
- Identifiant Entité : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. 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. Des droits d'utilisation 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. L'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale.

- Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.
- Map : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Map désigne une corrélation électronique utilisée pendant l'exécution d'une transaction qui détermine les opérations à effectuer sur les zones de données source pour qu'elles soient compréhensibles par le destinataire des données. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Maps fournies par le Service Cloud qui convertissent les données d'entrée en données comprises en sortie pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.
- Processus PIP (Partner Interface Process) : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Processus PIP désigne une organisation des transactions en processus métier. Il existe des Processus PIP unidirectionnels, bidirectionnels et tridirectionnels, chacun considéré comme une unité PIP unique. Le terme « directionnel » désigne le nombre de transactions individuelles nécessaires pour constituer le processus. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Processus PIP traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.
- Demande : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Demande désigne l'acte du Client ayant autorisé IBM à réaliser le service. En fonction du service, la Demande peut être sous la forme d'une notification écrite ou d'une demande de support soumise par téléphone, par courrier électronique ou en ligne. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Demandes soumises au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.
- Appel Serveur : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Appel Serveur correspond aux données transmises au et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé par le Client et déclenché par un visiteur suivi. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur utilisés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction.

## 6.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

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

## 6.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

## 6.4 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

## 7. 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.

## 8. Dispositions Additionnelles

### 8.1 Généralités

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

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### 8.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
<ul style="list-style-type: none"><li>• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition</li><li>• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment</li><li>• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition</li><li>• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

### 8.3 Scripts personnalisés

Les instances des scripts exécutant le traitement personnalisé des données avant conversion (entrante ou sortante) ne sont pas documentées ou incluses dans le Service Cloud.

### 8.4 Exigences en matière de Services de Configuration

Comme raisonnablement demandé par IBM pour honorer ses obligations concernant les Services, le Client accepte de fournir (1) l'accès approprié aux systèmes, aux informations, au personnel et aux ressources du Client et d'assumer les autres responsabilités lui revenant par rapport aux Services de Configuration, ainsi (2) qu'un environnement de travail approprié et sécurisé pour les employés et sous-traitants d'IBM lorsqu'ils se trouvent dans les locaux du Client, et ce gratuitement. IBM ne sera pas tenue responsable de tout retard d'exécution ou toute inexécution des Services de Configuration due au retard du Client à fournir l'accès ou à assumer ses autres responsabilités liées aux Services de Configuration.

### 8.5 Responsabilités du Client et des Partenaires Commerciaux

Pour mettre en œuvre et exécuter correctement le Service Cloud, le Client et ses Partenaires Commerciaux devront :

- a. configurer la connexion 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 firewalls 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 mises 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.

## **8.6 Responsable de Projet**

Avant le démarrage du Service Cloud, le Client désignera une personne appelée Responsable de Projet du Client à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives à ce projet et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant ce projet.

Les responsabilités du Responsable de Projet du Client sont les suivantes :

- a. gérer les responsabilités et le personnel du Client pour ce projet ;
- b. servir d'interface entre IBM et tous les départements du Client qui participeront au projet ;
- c. administrer avec le Chef de Projet IBM la procédure de contrôle des modifications du projet ;
- d. de participer aux réunions d'avancement de projet ;
- e. obtenir et fournir des informations, données, approbations et décisions dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la demande d'IBM, sauf si le Client et IBM conviennent par écrit d'un délai de réponse différent ;
- f. résoudre les écarts par rapport au calendrier prévisionnel pouvant être causés par le Client ;
- g. aider à régler les problèmes rencontrés dans le cadre du projet et, si nécessaire, les faire remonter au sein de l'organisation du Client ;
- h. passer en revue avec le Chef de Projet IBM toutes les exigences en matière de facturation du Client. Les exigences s'écartant des procédures de facturation ou de format de facture standard d'IBM peuvent avoir un impact sur le prix et seront gérées via la procédure de contrôle des modifications du projet ; et
- i. créer, en collaboration avec IBM, le plan de projet pour l'exécution des configurations qui inclura les activités, les tâches, les missions, les jalons et les estimations.