

### IBM Partner Engagement Manager

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 Partner Engagement Manager donne au Client l'accès à des outils permettant d'organiser sa communauté de partenaires. 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 en tant qu'utilisateur invité (« Utilisateur Invité »). Un Utilisateur Invité peut avoir la possibilité de consulter et de participer à des activités, sous la direction du Client, consistant à prendre en charge les engagements de partenariat avec le Client et la visibilité des informations, logiciels et données créés, fournis, téléchargés ou transférés par le Client ou tout utilisateur autorisé par le Client. Le Service IBM Partner Engagement Manager peut être déployé sur un Cloud public ou sur un Cloud dédié. En outre, le Client peut choisir d'utiliser le Module Local du Service Partner Engagement Manager pour conserver derrière son firewall certains aspects de ses données et certains aspects du service correspondant qui s'appuie sur ces données. Le Service Cloud inclut les fonctions suivantes :

- a. **Partner Management** : autorise le Client à inclure ses partenaires dans le Service Cloud en envoyant des invitations aux partenaires afin de leur permettre de s'inscrire à l'instance du Service Cloud du Client. Une vue centrée sur les partenaires permet au Client de consulter les caractéristiques détaillées de chaque partenaire, notamment l'organisation, les contacts des administrateurs, les contacts des utilisateurs, les attributs affectés à un partenaire, ainsi que le statut de chacune des activités attribuées à un partenaire ;
- b. **User Management** : permet à l'administrateur du Client d'ajouter d'autres utilisateurs, et à l'administrateur d'un partenaire d'ajouter des utilisateurs de l'organisation du partenaire, en envoyant des invitations aux utilisateurs qui se trouveront dans les hiérarchies respectives du Client ;
- c. l'utilisation de l'interface d'auto-assistance pour la création, l'exécution, le déploiement et la surveillance d'activité. Pendant la phase de définition d'activité, le Client peut utiliser Activity Designer pour créer un ensemble d'activités pour un partenaire en fonction des besoins métier spécifiques du Client et établir des workflows pour engager les partenaires du Client dans des activités réparties. Activity Designer fournit une représentation visuelle graphique et interactive du workflow et de l'interface utilisateur qui seront présentés au partenaire. Activity Designer est constitué des composants suivants :
  - **Task Flow Designer** : permet de définir le flux de tâches ;
  - **Dialog Flow Designer** : permet de définir le flux du dialogue relatif à une tâche particulière ; et
  - **Dialog Appearance Designer** : permet de définir le dialogue qui sera présenté à un partenaire ;
- d. la possibilité de créer et d'affecter des attributs de partenaire aidant à organiser et segmenter une base de partenaires. Les partenaires peuvent être organisés en groupes à l'aide de critères spécifiques au Client, tels que les secteurs d'activité, la taille de partenaire, les produits, les régions, les capacités techniques, etc. Les attributs de partenaire peuvent être utilisés lors du déploiement d'une activité afin d'aider le Client à identifier les partenaires qu'il envisage d'inviter à l'activité ;
- e. **Activity Monitoring** : permet au Client de surveiller la progression d'une activité via une interface utilisateur qui fournit un récapitulatif de la progression de chacun des partenaires affichés collectivement, y compris une vue de l'aboutissement, des retards et des échecs des workflows établis. Le Client peut mieux appréhender la progression du partenaire en visualisant en temps réel les étapes effectuées par un partenaire ainsi que les étapes restant à effectuer. Le partenaire dispose de la même vue de la progression d'une activité que celle du Client ;
- f. **Activity Approval** : permet au Client de passer en revue les étapes d'une activité pour lesquelles le Client a indiqué qu'il doit fournir une approbation avant de passer aux étapes suivantes de l'activité ;

- g. Secure and Flexible Infrastructure : inclut un composant d'intégration d'API REST qui permet au Client d'intégrer ses systèmes d'enregistrement ainsi que d'autres services et applications au Service Cloud. Les API peuvent être ajoutées à des stades différents d'une activité. Le Service Cloud inclut une option de configuration d'API dans le cadre de son Activity Designer ; et
- h. File Sharing : permet au Client et à ses partenaires de télécharger et de partager des fichiers à l'appui de la réalisation des activités. Le Client sera également en mesure de télécharger des fichiers image pouvant être utilisés à l'appui de la personnalisation de son instance de l'Offre IBM SaaS et à des fins d'utilisation avec Activity Designer. L'Offre IBM SaaS limite la capacité de fichier collective à 750 Go. Si le Client utilise le Module Local, la capacité de fichier collective du Client ne sera pas limitée
- i. et il disposera d'une capacité de purge qui peut éliminer les activités fermées qui datent de plus de 180 jours. Les données de contact et de configuration trouvées dans le dépôt IBM Partner Repository ne sont pas susceptibles d'être purgées. Si le Client utilise le Module Local, il peut choisir de purger les données d'activités ou non.

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 à caractère personnel, y compris les informations de contact (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone). 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.

## 1.1 Limitations du Service Cloud

Le Service Cloud n'inclut pas ce qui suit :

- a. sites Web tiers liés à ou accessibles par le biais du Service Cloud via lesquels un Client ou un Utilisateur de Service Cloud transmet du Contenu à un site Web tiers ou tout autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud ;
- b. ressources du Client requises par IBM pour fournir le Service Cloud, y compris mais sans limitation, un accès suffisant aux systèmes, informations, membres du personnel et ressources du Client, ainsi que l'exécution des autres responsabilités du Client dans le cadre des Services de Configuration. Ces responsabilités du Client seront fournies sans coût pour IBM. IBM ne sera pas tenue responsable de tout retard d'exécution ou toute inexécution des Services de Configuration occasionnée par un retard du Client dans le cadre de l'exécution de ses responsabilités liées aux Services de Configuration ;
- c. sécurité Client, dans la mesure où il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur du Service Cloud protège son identification et son mot de passe pour le Compte, et qu'il contrôle les personnes autorisées à accéder à un compte d'Utilisateur de Service Cloud ou à utiliser le Service Cloud au nom du Client ; ou
- d. infrastructure du Client.

## 1.2 Services Optionnels

### 1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Fournit au Client un niveau supplémentaire de ventilation de données à l'aide du traitement et de la séparation exclusifs des bases de données et des applications par des réseaux LAN virtuels.

### 1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Permet au Client de conserver les données d'activités fermées du Client au-delà du calendrier normal de purge. Ce délai peut être prolongé pour une période de temps en fonction du nombre de périodes de conservation d'un an achetées.

## 1.3 Services de Configuration

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

- a. de désigner un Point de Contact à qui seront adressées toutes les communications relatives au Service Cloud et qui :
  - (1) aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service Cloud ;
  - (2) servira d'interface entre IBM et les intervenants des départements du Client qui participeront au Service Cloud ;

- (3) 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 ;
- (4) 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 ; et
- (5) fournira à IBM l'accès aux Services Cloud du Client ;
- b. fournira à IBM l'accès aux Services Cloud du Client ;
- c. de fournir à IBM l'accès distant pour toutes les interactions externes ;
- d. coopérera en vue de réaliser ses tâches et activités ;
- e. que les services sont conçus à l'appui d'un domaine d'activité implémentant le Service Cloud, avec un seul ensemble d'exigences. Le Service Cloud peut prendre en charge les déploiements destinés à plusieurs domaines d'activité, mais les domaines supplémentaires peuvent nécessiter des Engagements de Service additionnels ;
- f. de fournir ses exigences métier relatives aux Engagements de Service achetés ;
- g. d'être responsable du déploiement et de la mise en œuvre des plans de test, des scripts de test correspondants et des données associées ;
- h. d'être 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
- i. de consulter IBM avant d'engager des tiers dont les prestations peuvent avoir une incidence sur la capacité d'IBM à fournir les Services et d'être responsable de la gestion et des performances des tiers.

### 1.3.2 Définitions relatives aux Engagements de Service

- a. **Activité** : configuration d'un workflow dans le Service Cloud qui sera exécuté par les Utilisateurs Invités du Client pour réaliser diverses tâches.
- b. **Test d'activités** : processus à suivre pour tester une Activité une fois que celle-ci a été développée, testée et passée en phase de production. Il existe deux catégories générales pour les activités et les tests pour chacune d'entre elles sont définis ci-dessous :
  - (1) **Activité d'intégration** : fournit au partenaire du Client une méthode pour effectuer de façon autonome l'intégration dans un système de Client via un protocole choisi (par exemple SFTP, AS2). Le Client peut aussi choisir d'effectuer l'intégration au nom des partenaires. Si le Client n'a pas acheté Campaign Management et s'il a décidé que les partenaires effectueront l'intégration de façon autonome, IBM aidera le Client à intégrer l'Activité pour les 10 premiers partenaires et travaillera étroitement avec le Client sur les communications de suivi avec ces 10 partenaires jusqu'à ce que 2 d'entre eux aient accepté de participer. A ce stade, les communications de suivi avec les 8 partenaires restants seront la responsabilité du Client. Que l'intégration soit effectuée par les partenaires eux-mêmes ou par le Client, IBM assistera les ressources du Client pour l'intégration des 2 premiers partenaires en fournissant une résolution des erreurs et des problèmes afin d'assurer une mise en œuvre réussie pour chacun d'entre eux. L'objectif est d'achever l'intégration des deux premiers partenaires dans les deux premières semaines suivant la mise en production de l'activité. Si le client a acheté Campaign Management, reportez-vous à la section sur Campaign Activity Execution Service ci-dessous pour connaître la durée de l'assistance d'IBM pour l'intégration des partenaires.
  - (2) **Activité autre que celles d'intégration** : activité n'impliquant pas d'intégration (par exemple Mise à Jour de Certification). IBM aidera le Client à tester chaque activité hors intégration une fois qu'elle sera mise en production. Le test est limité à 5 jours et peut être réalisé avec un partenaire réel ou avec un partenaire fictif.
- c. **Cycle de Partenaire** : tentative d'intégration d'un Utilisateur Invité à un seul ensemble d'informations de contact.
- d. **Partenaire Fictif** : personnel du Client émulant un Utilisateur Invité externe.
- e. **Déploiement** : processus à suivre pour activer le commencement d'une Activité au sein du Service Cloud, qui comprend trois parties :
  - le chargement des données de profil de partenaire ;

- le chargement des données de transmission de partenaire ; et
- l'exécution de la fonction de déploiement de l'Activité.

f. **Campagne** : exécution d'une Activité à l'aide d'un ou plusieurs Déploiements.

### 1.3.3 Engagements de Service

#### a. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

IBM fournira des services délivrés à distance pour configurer le Service Cloud. Ces Services incluront les tâches suivantes :

- (1) Définir et documenter la solution de haut niveau pour inclure le portail Partner Engagement Manager (« PEM ») ; Partner Repository (« PR ») incluant le serveur PR REST API Server avec base de données DB2 ; et Partner Provisioner (« PP ») incluant le serveur PP REST API Server et MQ Server On Cloud ;
- (2) Intégration avec les modules de cloud privé ou sur site actuellement déployés pour inclure B2Bi REST API Server, SSP REST API Server et LDAP Server pour la production d'un seul nœud et une seule installation sans production. L'installation haute disponibilité n'est pas prise en charge ;
- (3) La configuration des produits ci-dessus doit inclure l'identification et la définition des ports requis ; l'identification d'un seul sponsor, d'un seul Mock Partner et d'un seul utilisateur Mock Partner ; la définition de la configuration pour l'activité SFTP Managed File Transfer Onboarding Activity prédéfinie ; et l'assistance au client avec les exigences de configuration pour l'intégration du pare-feu et de l'équilibreur de charge avec les applications PEM, PR et PP basées sur SaaS avec les applications B2Bi, SSP et LDAP déployées localement ;
- (4) Assistance pour le développement du plan de test en fournissant des scénarios de test recommandés pour les scénarios de test fonctionnels et non fonctionnels ;
- (5) Fournir une assistance sur l'intégration du Service Cloud avec les solutions du Client identifiées ci-dessus pour valider la configuration de la topologie TCP/IP pour les protocoles afin d'inclure HTTPS pour l'intégration de l'API REST, et HTTPS pour l'accès par navigateur à PEM ; inclure des informations de configuration pour un (1) sponsor, un (1) Mock Partner et un (1) utilisateur Mock Partner ; et compléter une (1) activité prédéfinie où le scénario SFTP est l'activité par défaut ou une autre activité prédéfinie peut être sélectionnée pendant la période de conception ;
- (6) Configurer l'adresse IP, le port, l'identifiant utilisateur et le certificat pour le service Cloud ; configurer l'adresse IP, le port, l'identifiant utilisateur et le certificat pour PR, y compris REST API Server ; configurer l'adresse IP, le port, l'identifiant utilisateur et le certificat pour Partner Provisioner, y compris REST API Server pour l'intégrer à la configuration IBM Sterling File Gateway (« SFG ») (automatisée) ; configuration IBM Sterling Secure Proxy (« SSP ») via le gestionnaire de configuration (automatisé) ; configuration IBM Sterling External Authentication Server (« SEAS ») (manuelle) ; et configuration LDAP (manuelle) ; et configuration LDAP (manuelle) ;
- (7) Test d'unité pour les tâches indiquées dans l'activité sélectionnée dans les environnements sur site de production et de non-production ;
- (8) Assistance aux ressources du Client pour la résolution des erreurs et des problèmes lors du test d'acceptation utilisateur (au maximum cinq jours de test) ;
- (9) Création d'un document de définition de solution de Service Cloud.

#### b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

IBM fournira des services délivrés à distance pour configurer le Module Local du Service Cloud. Ces Services incluront les tâches suivantes :

- (1) Définir et documenter la solution de haut niveau pour inclure une seule instance PEM ; une seule PR incluant le serveur API PR REST ; et un seul PP incluant le serveur API PP REST et une seule fonctionnalité locale de serveur JMS intégrée sans haute disponibilité ;
- (2) Intégration avec le module de cloud privé ou sur site actuellement déployé pour inclure B2Bi REST API Server et LDAP Server pour une URL de production à nœud unique et une installation d'URL de non-production à nœud unique ;

- (3) La configuration des produits ci-dessus doit inclure les exigences d'installation pour le système d'exploitation hôte ; les exigences d'installation pour l'environnement Docker ; les exigences d'installation pour le système de base de données relationnelle ; l'identification et la définition des ports requis ; l'identification d'un seul sponsor, un seul Mock Partner et un seul utilisateur Mock Partner ; la définition de la configuration pour l'activité SFTP Managed File Transfer Onboarding Activity prédéfinie ; et l'assistance pour le Client au sujet des exigences de configuration pour l'intégration du pare-feu et de l'équilibreur de charge avec les applications B2Bi et LDAP déployées localement ;
- (4) Assistance pour le développement du plan de test en fournissant des scénarios de test recommandés pour les scénarios de test fonctionnels et non fonctionnels ;
- (5) Fournir une assistance sur l'intégration du Service Cloud avec les solutions du Client identifiées ci-dessus pour valider la configuration de la topologie TCP/IP pour les protocoles afin d'inclure HTTPS pour l'intégration de l'API REST ; et HTTPS pour l'accès par navigateur à PEM ; incluant les informations de configuration pour un (1) sponsor, un (1) Mock Partner et un (1) utilisateur Mock Partner ; et une (1) activité prédéfinie où le scénario SFTP est l'activité par défaut ou une activité alternative prédéfinie peut être sélectionnée pendant la période de conception ;
- (6) Configurer l'adresse IP, le port, l'ID utilisateur et le certificat pour une seule instance PEM ; configurer l'adresse IP, le port, l'ID utilisateur et le certificat pour une seule instance PR ; configurer l'adresse IP, le port, l'ID utilisateur et le certificat pour une seule instance PP ; s'intégrer à la configuration SFG (automatisé) ; configuration SSP via Configuration Manager (automatisé) ; configuration SEAS (manuel) ; et configuration LDAP (manuel) ;
- (7) Test d'unité pour les tâches indiquées dans l'activité sélectionnée dans les environnements sur site de production et de non-production ;
- (8) Assistance aux ressources du Client pour la résolution des erreurs et des problèmes lors du test d'acceptation utilisateur (au maximum cinq jours de test) ;
- (9) Création d'un document de définition de solution de Service Cloud.

**c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement**

IBM fournira des services délivrés à distance pour implémenter une Activité de base à utiliser dans le Service Cloud. L'Activité de base comprendra 4 heures de conception d'Activité pour au maximum 9 écrans comportant moins de 20 zones, au maximum 1 écran comportant moins de 50 zones, au maximum 10 appels d'API et au maximum 10 personnalisations d'e-mail. Il comprendra également les tests d'activité tels que définis dans la section Définitions de l'Engagement de Services.

**d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement**

IBM fournira des services délivrés à distance pour implémenter une Activité intermédiaire à utiliser dans le Service Cloud. L'Activité intermédiaire comprendra jusqu'à 20 heures de conception d'activité pour au maximum 20 écrans comportant moins de 20 zones, au maximum 2 écrans comportant moins de 50 zones, au maximum 16 appels d'API, au maximum 1 table dynamique et au maximum 20 personnalisations d'e-mail. Il comprendra également les tests d'activité tels que définis dans la section Définitions de la mission de services.

**e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement**

IBM fournira des services délivrés à distance pour implémenter une Activité avancée à utiliser dans le Service Cloud. L'Activité avancée comprendra jusqu'à 40 heures de conception d'activité pour au maximum 36 écrans comportant moins de 20 zones, au maximum 4 écrans comportant moins de 50 zones, au maximum 40 appels d'API, au maximum 2 tables dynamiques et au maximum 34 personnalisations d'e-mail. Il comprendra également les tests d'activité tels que définis dans la section Définitions de la mission de services.

**f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement**

IBM fournira des services délivrés à distance pour modifier une Activité existante à utiliser dans le Service Cloud. La modification d'une Activité comprendra 1 heure de conception d'activité pour au maximum 3 écrans comportant moins de 20 zones, au maximum 1 écran comportant moins de 50 zones, au maximum 4 appels d'API et au maximum 1 personnalisation d'e-mail. Il comprendra également les tests d'activité tels que définis dans la section Définitions de la mission de services.

**g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service**

IBM fournira des services délivrés à distance comprenant les tâches suivantes :

- (1) Définition de la taille et la fréquence des campagnes, en collaboration avec le Client ;
- (2) Exécution de campagne pour certains Utilisateurs Invités identifiés qui doit être achevée dans la période en cours du Service Cloud ou dans les deux (2) ans suivant l'achat du service, le délai le plus court étant retenu ;
- (3) Définition du nombre de déploiements pour la campagne ;
- (4) Définition du nombre d'Utilisateurs Invités participant au service d'exécution de l'Activité de campagne :
  - (a) chaque Utilisateur Invité participant est considéré comme un seul point de contact ; et
  - (b) les Utilisateurs Invités participant à plusieurs exécutions d'Activité de campagne seront comptabilisés comme Utilisateurs Invités supplémentaires par Activité de campagne ;et
- (5) Notification adressée au Client indiquant le nombre d'Utilisateurs Invités correctement déployés, ainsi que les détails des Utilisateurs Invités dont l'implémentation a échoué.

**h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service**

IBM fournira des services délivrés à distance comprenant les tâches suivantes :

- (1) Importation des données de profil de partenaire (fournies par le Client) au PR ;
- (2) Importation des données de transmission de partenaire (fournies par le Client) au PR ;
- (3) Déploiement d'activité pour les Utilisateurs Invités désignés par le Client pour participer à la campagne en cours ;
- (4) IBM entreprendra jusqu'à trois (3) tentatives pour chaque Cycle de Partenaire afin d'obtenir une réponse à la demande du Client pour rejoindre sa communauté, et fournira au Client des mises à jour hebdomadaires de l'avancement du programme. Le Client peut fournir au maximum deux (2) ensembles supplémentaires d'informations de contact pour tout Utilisateur Invité individuel qui ne répond pas lorsque son Cycle de Partenaire est épuisé, à concurrence de 5 % d'ensembles d'informations de contact supplémentaires (par exemple, pour un engagement de 1 000 Utilisateurs Invités, IBM n'autorise pas plus de 1 050 Cycles de Partenaire dans le cadre d'une tentative pour contacter la communauté de 1000 Utilisateurs Invités) ;
- (5) Si un Utilisateur Invité répond à la demande du Client pour rejoindre sa communauté et qu'il s'efforce de respecter la demande du Client pour rejoindre sa communauté, cet Utilisateur Invité n'est pas limité par le nombre maximal de tentatives de communication de Cycle de Partenaire. En outre, si le Client contacte un Utilisateur Invité non réactif faisant l'objet d'une escalade et que cet Utilisateur Invité répond par la suite, cet Utilisateur Invité ne sera pas comptabilisé comme un nouveau Cycle de Partenaire. Si cet Utilisateur Invité redevient non réactif, l'Utilisateur Invité fera à nouveau l'objet d'une escalade auprès du Client ;
- (6) Notification adressée au Client indiquant le nombre d'Utilisateurs Invités correctement déployés, ainsi que les détails des Utilisateurs Invités dont l'implémentation a échoué ;
- (7) Les Utilisateurs Invités seront contactés uniquement par les moyens suivants :
  - (a) notification par e-mail lors de l'enregistrement du Service Cloud ;
  - (b) notification par e-mail lors du déploiement d'une activité de Service Cloud ;
  - (c) deux (2) alertes e-mail si l'activité n'est pas achevée dans le délai défini ;
  - (d) réponse (ou escalade auprès du Client) aux e-mails envoyés par les Utilisateurs Invités ;et
- (e) si aucune réponse n'est reçue suite à deux (2) alertes e-mail, l'Utilisateur Invité sera contacté par téléphone.
- (8) Reporting
  - (a) rapports d'avancement quotidiens fournis au Client par e-mail ou à l'aide d'un outil automatisé ; et

- (b) rapport quotidien sur les Utilisateurs Invités faisant l'objet d'une escalade. Une escalade a lieu pour les raisons suivantes :
  - (i) l'Utilisateur Invité ne répond pas à la suite de trois (3) tentatives de contact ;
  - (ii) l'adresse e-mail de l'Utilisateur Invité n'est pas valide ;
  - (iii) l'Utilisateur Invité n'est pas en mesure de respecter la demande ; et
  - (iv) l'Utilisateur Invité a des questions d'ordre commercial ;

#### **Critères d'Achèvement**

- Utilisateur Invité correctement intégré par le biais de PP ; ou
- escalade définitive de l'Utilisateur Invité auprès du Client.

#### **Livrable**

- Rapport récapitulatif de l'intégration

### **i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service**

IBM fournira des services délivrés à distance comprenant les tâches suivantes :

- (1) Intégration de l'Utilisateur Invité par le biais d'un déploiement de campagne de Service Cloud

#### **Critères d'Achèvement**

- Utilisateur Invité correctement intégré par le biais de PP ; ou
- escalade définitive de l'Utilisateur Invité auprès du Client.

## **2. 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 i) qu'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 :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

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 ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

## 2.1 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.

Les Clients peuvent se désabonner de la collecte de ces données de façon anticipée en suivant les instructions sur le lien IBM suivant : <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>.

## 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### 3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance 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 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 ou d'un Utilisateur Invité, incident de sécurité du fait du Client ou d'un Utilisateur Invité 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.

### 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)
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.



### 3.3 Exclusions

Lorsque le Client utilise le Module Local, ce SLA n'est pas applicable.

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni 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-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.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.

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

### 5.1 Unités de mesure des redevances

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

- 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. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- 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 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 l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Identifiant Entité : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité identifiés dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

Pour IBM Partner Engagement Manager, l'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale. Un Identifiant Entité peut être désigné dans le service par Identifiant Client, Partenaire, Fournisseur ou EDI, par ressource de contact unique de transmission du transfert géré de fichiers pour l'échange de fichier de données, ou un nœud final unique de transmission du transfert géré de fichiers comprenant une adresse IP, un numéro de port et un nom de répertoire de dossier de fichiers désigné qui est authentifié par un identifiant spécifique doté de droits d'accès applicables.

### 5.2 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.

### 5.3 Paiement à l'Utilisation

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

### 5.4 Redevances de dépassement

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

### 5.5 Redevances des Services à Distance

Des frais de service à distance seront facturés au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour les services définis dans l'Engagement de Services. L'Engagement de Service arrive à expiration 180 jours suivant son acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non. La date d'expiration ne

s'appliquera pas au service IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service qui expirera à la fin de la période initiale ou deux (2) ans, selon la première éventualité.

Une redevance de service à distance à la demande, si celui-ci est commandé, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

## **5.6 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.

## **5.7 Vérification**

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, 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. Le Client est considéré comme ayant accès au Service Cloud et est donc tenu de commencer à le payer conformément aux Documents de Transaction, si le Service Cloud peut être connecté au Client, ou configuré, personnalisé ou testé par le Service Cloud. 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 supplémentaires**

### **7.1 Dispositions Générales**

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.

### **7.2 Obligations du Client**

Le Client ou les Utilisateurs Invités du Client sont tenus :

- a. d'implémenter la connectivité entre les systèmes du Client et le Service Cloud et collaborer avec IBM pour résoudre les tests de connectivité communs ;
- b. d'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. d'inspecter les données quant à leur exactitude et exhaustivité et de veiller à ce que des protections appropriées soient en place pour l'identification des erreurs de données, de traitement et de transmission ;

- d. de notifier sans délai 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. de définir les paramètres de transmission et de traitement de données applicables ;
- f. pour tout référentiel géré par le Client, de conserver suffisamment de données et de sauvegardes de contenu appropriées permettant de récupérer l'ensemble des données, fichiers et autres éléments nécessaires pour ré-exécuter tout service fourni par le Service Cloud ;
- g. 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 du Service Cloud et les conversions vers le Service Cloud;
- h. de veiller à ce qu'un processus d'escalade soit mis en place pour gérer efficacement les escalades des Utilisateurs Invités à partir d'IBM et résoudre l'escalade dans les trente (30) jours ; et
- i. de fournir à IBM, au mois un (1) jour ouvrable avant la date de début de chaque campagne, toutes les données de profil de partenaire et les données de transmission de partenaire requises pour remplir les boîtes de dialogue du Service Cloud, de configurer SFG et de les conserver dans le PR à des fins ultérieures au format de fichier de données convenu.

Les Utilisateurs Invités du Client signent un contrat en ligne qui peut être obligatoire et qui sera fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud et l'utiliser. Le Client est responsable a) de l'utilisation du Service Cloud par les Utilisateurs Invités, b) de toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec ladite utilisation et c) des frais encourus par un Utilisateur Invité.

## **7.3 Module Partner Engagement Manager Local**

### **7.3.1 Généralités**

IBM Partner Engagement Manager comprend un module local qui permet au Client de conserver derrière son firewall certains aspects de ses données et certains aspects du service correspondant qui s'appuie sur ces données (ci-après le « Module Local »).

### **7.3.2 Mises à Jour**

IBM mettra à disposition toutes les éditions des instances du Service Cloud et des services associés du Client. Le Client sera notifié de toutes les nouvelles éditions de sorte qu'il puisse les obtenir par le biais d'un registre Bluemix via le compte Bluemix du Client. Le Client disposera d'un délai de cent-vingt (120) jours suivant la notification d'une nouvelle édition pour adopter la nouvelle édition derrière son firewall. Chaque nouvelle édition fonctionnera pendant 120 jours maximum. Au bout de 120 jours, l'édition ne fonctionnera plus et le Client devra adopter une édition plus récente pour continuer d'utiliser le Service Cloud. En outre, à la résiliation du Contrat, le Service Cloud ne fonctionnera plus.

Les caractéristiques des nouvelles éditions sont disponibles à l'adresse

[https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t\\_getstart\\_local.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html) et peuvent être mises à jour périodiquement par IBM.

### **7.3.3 Connexion de Communication**

Partner Engagement Manager vérifiera périodiquement que la connexion au Service Cloud est maintenue. Dans le cas d'un incident de connexion empêchant le Module Local de communiquer avec le Service Cloud, IBM peut demander au Client de restaurer la connexion. Si la connexion n'est pas restaurée dans les sept (7) jours calendaires, IBM se réserve le droit d'interrompre ou de résilier provisoirement le service jusqu'à ce que la connexion soit restaurée.

### **7.3.4 Obligations d'IBM et du Client**

Le Client accepte :

- de fournir l'infrastructure de cloud locale sur ses ordinateurs conformément aux exigences indiquées sur le site [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c\\_sw\\_hw\\_reqs.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html), qui peuvent être mises à jour périodiquement par IBM ;
- d'autoriser IBM à accéder au runtime de Partner Engagement Manager et de le contrôler pendant la durée du Service Cloud ;

- de ne pas modifier ou altérer de quelque manière que ce soit l'image de Partner Engagement Manager ;
- d'autoriser la connectivité réseau d'IBM Partner Engagement Manager pour contacter le composant de licence/d'analyse d'IBM Partner Engagement Manager actif dans le Cloud public IBM ;
- de mettre en place et de convenir des dispositions permettant de mettre en place un compte IBM Bluemix pour accéder aux dernières éditions d'IBM Partner Engagement Manager ;
- d'apporter son concours à l'équipe IBM pendant le traitement des incidents et les activités permanentes.
- Si le Client choisit d'utiliser l'alternative MQ Server, il sera responsable du déploiement et de la gestion du système MQ de support.

Si le Client choisit d'utiliser PEM, le Client Local sera responsable du déploiement et de la gestion du système de base de données relationnelles en utilisant la base de données IBM DB2 intégrée ou Oracle 12c fournie par le Client. IBM accepte :

- fournira une nouvelle édition au moins tous les quatre-vingt-dix (90) jours ;
- autorisera le Client à accéder à une image Docker™ qu'il pourra adopter derrière son pare-feu ;
- inclura un composant permettant au Client de gérer le schéma de base de données d'IBM Partner Engagement Manager.

### 7.3.5 Logiciels de Support

IBM Partner Engagement Manager inclut les Logiciels de Support indiqués ci-dessous. Le Client est autorisé à utiliser lesdits Logiciels de Support dans le cadre du Module Local uniquement à l'appui de l'utilisation par le Client du Service Cloud au titre du présent Contrat et dans les limites des Autorisations d'Utilisation. La phrase « à l'appui de l'utilisation par le Client » inclut uniquement les utilisations nécessaires ou directement liées à l'utilisation autorisée du Service Cloud ou d'un autre Logiciel de Support. Les Logiciels de Support ne doivent être utilisés à aucune autre fin. Le Client n'est pas autorisé à transférer ou revendre les Logiciels de Support séparément du Service Cloud. Un Logiciel de Support peut être accompagné de dispositions et celles-ci, le cas échéant, s'appliquent à l'utilisation par le Client de ce Logiciel de Support. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent document remplacent les dispositions du Logiciel de Support. A l'expiration ou la résiliation du droit dont dispose le Client pour l'utilisation du Service Cloud, le Client doit cesser d'utiliser toutes les copies des Logiciels de Support et les détruire et restituer à IBM dans les meilleurs délais. Si le Client souhaite acquérir sous licence les Logiciels de Support pour toute utilisation au-delà des limites susmentionnées, il est invité à prendre contact avec un Ingénieur Commercial IBM.

Les Logiciels de Support suivants sont fournis dans le Module Local :

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

### 7.3.6 Produit Fourni Séparément

Les dispositions du présent paragraphe ne s'appliquent pas dans la mesure où elles sont considérées comme étant non valides ou inapplicables en vertu de la législation qui régit ce Contrat. Chacun des composants énumérés ci-dessous est considéré comme étant un « Produit Fourni Séparément ». Les Produits Fournis Séparément par IBM sont mis à la disposition du Client au titre du(es) contrat(s) tiers applicable(s) indiqué(s) dans le ou les fichiers NON\_IBM\_LICENSE qui se trouvent à l'adresse suivante : [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON\\_IBM\\_LICENSE.txt](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt). Nonobstant l'une quelconque des dispositions du Contrat ou tout autre accord éventuellement conclu par le Client avec IBM, les dispositions desdits contrats tiers régissent l'utilisation par le Client de tous les Produits Fournis Séparément, sauf mention contraire ci-dessous.

Les futurs correctifs ou mises à jour du Service Cloud peuvent contenir d'autres Produits Fournis Séparément. Ces derniers ainsi que les contrats tiers associés sont énumérés dans un autre fichier NON\_IBM\_LICENSE qui accompagne le correctif ou la mise à jour du Service Cloud. Le Client reconnaît avoir lu et accepté les contrats tiers contenus dans le ou les fichiers NON\_IBM\_LICENSE. Si le Client n'accepte pas les dispositions de ces contrats tiers, il n'est pas autorisé à utiliser le ou les Produits Fournis Séparément.

Remarque : nonobstant l'une quelconque des dispositions du contrat tiers, du Contrat ou de tout autre accord éventuellement conclu par le Client avec IBM :

- a. IBM fournit le Produit Fourni Séparément au Client SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE ;
- b. IBM DECLINE TOUTE RESPONSABILITE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, EN MATIERE NOTAMMENT D'APTITUDE À L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE ET DE GARANTIE DE TITRE, NON-CONTREFAÇON OU PARASITISME, CONCERNANT LES PRODUITS FOURNIS SEPARÉMENT ;
- c. IBM ne peut en aucun cas être tenue responsable ni n'indemniser ou protégera le Client pour toute réclamation relative ou consécutive aux Produits Fournis Séparément ; et
- d. IBM ne peut être tenue responsable pour tout dommage direct, indirect, accessoire, spécial, à titre de réparation exemplaire, notamment, perte de données et tout préjudice financier et économique, lié aux Produits Fournis Séparément.

Nonobstant ces exclusions, en Allemagne et en Autriche, la garantie et la responsabilité d'IBM relative aux Produits Fournis Séparément sont régies uniquement par les dispositions respectives applicables pour l'Allemagne et l'Autriche dans les contrats IBM. Remarque : IBM peut fournir une assistance limitée pour certains Produits Fournis Séparément. Si cette assistance est disponible, les détails et les dispositions additionnelles de ladite assistance seront stipulés dans les Conditions d'Utilisation ou tout autre Document de Transaction.

Voici les Produits Fournis Séparément :

- CentOS Linux

#### **Fichier NON\_IBM\_LICENSE**

Le fichier NON\_IBM\_LICENSE se trouve à la page

[https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON\\_IBM\\_LICENSE.txt](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt).

### **7.3.7 Composants Tiers**

IBM Partner Engagement Manager peut inclure des composants tiers fournis par IBM, et non le tiers, au titre du présent Contrat. Si les composants tiers sont accompagnés de mentions spécifiques (« Mentions Tierces »), elles sont uniquement indiquées à titre d'information pour le Client. Ces mentions peuvent résider dans le ou les fichiers NOTICES du Service Cloud. Les informations relatives à la procédure d'obtention de code source pour certains composants tiers sont disponibles dans les Mentions Tierces.

### **7.3.8 Divers**

Si le Client a choisi d'utiliser le Module Local du Service Cloud, le Client sera seul responsable de l'utilisation et de la conservation des informations collectées dans l'Union européenne. En conséquence, l'auto-certification Privacy Shield d'IBM relative au Service Cloud n'est pas applicable.