

### IBM Emptoris Contract 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

IBM Emptoris Contract Management on Cloud fournit un référentiel dans lequel le Client peut stocker ses documents contractuels signés.

##### 1.1 Fonctionnalités de Service Cloud

En fonction du Document de Transaction, le Client recevra les fonctionnalités décrites plus en détail ci-dessous. Les Fonctionnalités de Base permettent au Client ce qui suit :

- Téléchargement des contrats, qui sont ensuite associés par le produit aux métadonnées appropriées (par exemple, dispositions contractuelles).
- Recherches et génération de rapports sur les données afin de trouver les contrats qui l'intéressent, selon les besoins ;
- Réception d'alertes pour les événements futurs tels que les expirations de contrat, de sorte que les mesures appropriées puissent être prises.

Les Fonctionnalités Avancées permettent au Client ce qui suit :

- Négociation de contrats.
- Suivi des obligations après la signature d'un contrat.
- Modification des contrats signés.
- Utilisation des modèles de contrat et des modèles de clause pour garantir le respect des normes.
- Utilisation d'un assistant libre-service pour guider aisément les utilisateurs novices lors de la création de contrats.
- Capture et collaboration sur des attributs plus complexes d'un contrat. Par exemple, des définitions de ligne sont disponibles pour le suivi des informations tabulaires dans un contrat.
- Gestion des approbations et des examens ad hoc disponibles pour une collaboration efficace.
- Intégration à d'autres systèmes à l'aide des services Web.

##### 1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud permet au Client de gérer les contrats suivants :

- Contrats de vente avec les clients
- Contrats d'approvisionnement, par exemple pour l'approvisionnement en biens et services et pour les contrats de location et de bail immobilier.
- Accords de confidentialités (NDA) avec une partie quelle qu'elle soit

Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base et Avancées.

##### 1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud permet au Client de gérer les contrats associés à l'approvisionnement, par exemple pour l'approvisionnement en biens et services et pour les contrats de location et de bail immobilier. Cette fonction permet également de gérer les contrats associés qui utilisent la fonction d'approvisionnement, par exemple les NDA (Accords de confidentialité). Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base et Avancées.

##### 1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud permet au Client de gérer les contrats associés aux ventes à un client, tels que les contrats de vente et les NDA avec les clients. Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base et Avancées.

## **1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud permet au Client de gérer les contrats associés à l'approvisionnement, par exemple pour l'approvisionnement en biens et services et pour les contrats de location et de bail immobilier. Cette fonction permet également de gérer les contrats associés qui utilisent la fonction d'approvisionnement, par exemple les NDA (Accords de confidentialité). Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base.

## **1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud permet au Client de gérer les contrats associés aux ventes à un client, tels que les contrats de vente et les NDA avec les clients. Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base.

## **1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud permet au Client de gérer les contrats et d'autres documents associés aux accords bancaires commerciaux ou de gros. Le Service Cloud permet au Client d'utiliser toutes les Fonctions de Base et Avancées.

## **1.8 Dispositifs en option (Optional Features)**

### **1.8.1 Offres en Lecture Seule**

Cette catégorie inclut les offres suivantes :

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Les Utilisateurs en Lecture Seule (Read Only) sont autorisés à accéder aux référentiels et y faire des recherches, à afficher des rapports, à participer aux flux de travaux en tant que valideurs ou routeurs, à recevoir des évaluations et y répondre, à recevoir et mettre à jour le statut d'une tâche affectée et à recevoir des alertes de risque. Les utilisateurs en Lecture Seule peuvent également créer des contrats via l'assistant (par exemple quand l'assistant est lancé à partir d'applications externes comme Salesforce.com).

### **1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On**

Cette option permet au Client d'utiliser toutes les Fonctionnalités Avancées avec l'Instance IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud. Pour acheter cette option, le Client doit disposer d'un abonnement IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud existant.

### **1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On**

Cette option permet au Client d'utiliser toutes les Fonctionnalités Avancées avec l'Instance IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud. Pour acheter cette option, le Client doit disposer d'un abonnement IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud existant.

### **1.8.4 Offres relatives à un Environnement non destiné à la production**

Cette catégorie inclut les offres suivantes :

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Ces offres peuvent être utilisées dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de tests de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'offre de Services Cloud utilisés en interne. Un Environnement de Non-Production distinct doit être acquis pour chaque Instance de production achetée, si le Client nécessite des activités non destinées à la production pour un type de contrat particulier.

## 2. Description de la Sécurité

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

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor. Le Service Cloud ne chiffre pas 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. Le Client est responsable du chiffrement du 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

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

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

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

### 3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,0	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 %).

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

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

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

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

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

### 5.1 Unités de mesure des redevances

Les offres de Services Cloud sont vendues conformément aux unités de mesure suivantes :

- 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 autorisations distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé accédant à l'offre de Service 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 Bon de commande. 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. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour chaque instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans 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.

## 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, 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. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

## 8. Informations supplémentaires

### 8.1 Informations personnelles sur la Santé Interdites

Le Service Cloud n'est pas destiné à la conservation ou à la réception de données sanitaires, notamment et sans s'y limiter, d'informations sanitaires nominatives telles que définies par le Health Information Portability and Accountability Act de 1996 et ses modifications ultérieures. Le Client sera responsable de tous les frais qu'IBM pourrait encourir en rapport avec les informations mises à disposition par le Client pour le Service Cloud, y compris ceux découlant de toute réclamation de tiers.

### 8.2 Données

#### 8.2.1 Collecte

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

## 8.2.2 Traitement

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données personnelles (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Allemagne, Australie, Biélorussie, Canada, États-Unis, France, Inde, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni. Le Client accepte qu'IBM puisse, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture du Service Cloud.

Lorsque les normes américano-européennes et suisse-américaines « US-EU » et « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de données personnelles originaires de l'Espace Economique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

## 8.3 Contenu du Service Cloud

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 7 jours pour les Instances non destinées à la production. Les sauvegardes sont gérées par IBM uniquement à des fins de reprise après incident ou pour toute autre activité visant à restaurer le Service et ne sont pas destinées à la récupération des données supprimées du Service Cloud par le Client. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne pourra pas et ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées.

Avant 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 personnalisés sont disponibles dans le cadre d'un Descriptif distinct. A réception d'une demande du Client dans les 30 jours de la résiliation du Service Cloud, IBM détruira ou retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif. La certification de la destruction du contenu ou une demande de copie du contenu peut être demandée au service de Support Technique.

## 8.4 Durée d'Indisponibilité

La fenêtre de durée d'indisponibilité pour maintenance planifiée du Service Cloud est listée dans le manuel IBM Software as a Service Support Handbook. Une Durée d'Indisponibilité supplémentaire peut être planifiée à l'avance en notifiant le Client par le biais du service de Support Technique. Pendant cette période, le Service Cloud peut être disponible ou non, en fonction du type de la maintenance planifiée. La Durée d'Indisponibilité durant cette fenêtre n'est incluse dans aucun calcul de crédit SLA. IBM se réserve le droit à des durées d'indisponibilité non planifiées dans des cas d'urgence.

## 8.5 Services Supplémentaires

### 8.5.1 Mises à jour d'Application

IBM installera et configurera les mises à jour logicielles des Instances de production ou des Instances non destinées à la production à une date convenue d'un commun accord, sous réserve des disponibilités du planning.

IBM fournira un préavis de 12 mois avant la résiliation du support de la version du logiciel IBM fourni dans le cadre du Service Cloud. IBM collaborera avec le Client pour faire migrer chacune des Instances du Service Cloud du Client vers une version prise en charge des Logiciels IBM 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 IBM 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 un préavis écrit de 30 jours au Client.

### **8.5.2 Actualisations de base de données**

IBM répliquera une fois par trimestre 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.

### **8.6 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.

### **8.7 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.) échappant au contrôle d'IBM, la Reprise après Incident sera réalisée au moyen de la restauration des données de production du Client vers une des Connexions ou Instances non destinées à la production du Client et n'est disponible que si le Client a acheté au moins une Connexion ou une Instance non destinée à la production pour chaque Logiciel IBM Associé. La Reprise après Incident n'est disponible que pour les Connexions et les Instances de production. IBM réalisera la Reprise après Incident en prenant des mesures commercialement raisonnables pour restaurer le Service Cloud du Client avec un Objectif de Temps de Reprise (RTO) de 72 heures et un Objectif de Point de Reprise (RPO) de 24 heures pour les Connexions et les Instances de production.

### **8.8 Droits d'utilisation cumulatifs requis**

Les Clients doivent obtenir une autorisation d'Instance, ainsi que des droits d'Utilisateur Autorisé suffisants pour couvrir les utilisateurs de Service Cloud d'IBM Emptoris Contract Management on Cloud, d'IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, d'IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, d'IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, d'IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud et d'IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

### **8.9 Autorisations d'Utilisation Non Requises**

Des utilisateurs administrateurs sont inclus dans l'offre de Services Cloud. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des droits d'Utilisateur Autorisé pour les utilisateurs administrateurs du Service Cloud.

Un utilisateur administrateur est autorisé à créer et gérer des modèles de clause, des modèles de contrat, la conception d'entretien, la configuration de règles d'approbation, des modèles de notification, des définitions de ligne, des définitions de terme, des sources de données, des groupes, des rôles, des flux de travaux, des catégories et des enregistrements de fournisseur maître.

Si un utilisateur administrateur exécute des tâches non administratives, il doit disposer pour cela des autorisations requises.

Tout utilisateur externe (utilisateurs associés à des tiers externes avec lesquels le Client s'est engagé) doit pouvoir accéder au Service Cloud et est considéré comme étant un Utilisateur Invité. Le Client n'est pas tenu d'obtenir des droits d'Utilisateur Autorisé pour les Utilisateurs Invités du Service Cloud. Le Client est responsable des Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec le Service Cloud, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Invités.