

IBM Order Management

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Order Management est un service Cloud de gestion de commande omnicanaux qui permet aux sources d'approvisionnement internes et externes de se conformer aux niveaux de service et aux règles métier du Client. Ce Service Cloud consolide les commandes sur plusieurs canaux afin de fournir une vue unique de la demande, des stocks et de l'approvisionnement sur les réseaux mondiaux en collaboration avec les fournisseurs du Client. Le Service Cloud s'intègre aux processus d'e-commerce, d'entreposage, de chaîne d'approvisionnement, financiers, fiscaux, de paiement et autres processus internes et externes. IBM Order Management inclut les packages et services à base de solution suivants qui répondent aux besoins du Client relatifs au processus de gestion de commande.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition fournit un Service IBM Cloud de gestion de commande omnicanaux de lancement. Il est conçu pour inclure des fonctionnalités de gestion de commande de base permettant d'augmenter les initiatives e-commerce existantes ou de lancer de nouvelles initiatives omnicanaux. Cette édition comporte un ensemble normalisé réduit de fonctions centrales qui offrent moins de complexité dans les choix de projet en utilisant des modèles de configuration normalisés. Ce Service Cloud est disponible sous forme d'abonnement et selon la méthode de paiement à l'utilisation et comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Order Routing**
Permet l'agrégation, la gestion et la surveillance des commandes dans le cadre des opérations omnicanaux simples. Des règles de sourçage contrôlent le routage des commandes à l'échelle de l'entreprise étendue. Fournit un moteur de routage de commande qui permet de piloter et surveiller la commande tout au long de son cycle de vie à mesure qu'elle est créée, planifiée, traitée et facturée.
- **Simple Inventory Availability**
Consolide les informations d'inventaire issues de plusieurs systèmes, afin de générer une vue unique des offres et demandes directement connectée au traitement des commandes. Prend en charge les réservations et les demandes d'informations sur la disponibilité du stock émanant des canaux de vente.
- **Scheduling**
Fournit des règles configurables permettant de contrôler le traitement de la commande en tenant compte des contraintes liées à l'approvisionnement, aux produits et aux activités du Client.
- **Returns**
Permet des opérations simples de création, d'approbation et de mise au rebut des retours et de traitement des remboursements.
- **Order Search and Archival**
Fournit un référentiel de commandes unique permettant de consulter, de suivre et de surveiller les commandes tout au long de leur cycle de vie actif et archivé.
- **Operational Reporting**
Offre des fonctions de création de rapports sur les données de Service Cloud transactionnelles pour les opérations quotidiennes via Cognos Analytics on Cloud. Pour les besoins de ce Service Cloud, IBM Cognos Analytics on Cloud permet au Client d'utiliser uniquement les exemples IBM Cognos Analytics, les composants Cognos Supplementary Languages, Framework Manager et Report Studio, ainsi que les requêtes dynamiques, les modules de données et les exemples de rapports.

IBM Cognos Analytics on Cloud ne peut être utilisé que pour générer jusqu'à 140 rapports opérationnels par semaine, en utilisant les données du Service Cloud dans les limites du Service Cloud, et non à quelque autre fin que ce soit ou séparément du Service Cloud. Il est interdit au Client d'extraire des données d'IBM Cognos Analytics on Cloud afin de les utiliser avec un autre référentiel. Les données disponibles pour le reporting sont limitées à une période de sept jours dans la base de données active. Le droit dont dispose le Client pour accéder à IBM Cognos Analytics on Cloud et l'utiliser est soumis au dernier document Descriptif de Services, disponible pour IBM Cognos Analytics on Cloud à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Services remplacent le document Descriptif de Services Cloud. Les dispositions du manuel IBM Software as a Service Support Handbook pour IBM Cognos Analytics on Cloud sont applicables à cette fonctionnalité.

Les frais d'abonnement à l'offre de Services Cloud incluent les ressources et services ci-dessous. Pour plus de détails, voir la Clause « Dispositions Additionnelles » :

- Un (1) Environnement de Test
- comprend un (1) Environnement de Production ;

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition est une offre de Service IBM Cloud de gestion de commande omnicanaux plus complète qui permet la mise en corrélation efficace des sources d'offre et de demande internes et externes tout en respectant les règles métier configurables par l'organisation. Cette offre consolide les commandes sur plusieurs canaux afin de fournir une vue unique de la demande, des stocks et de l'approvisionnement sur les réseaux mondiaux en collaboration avec les fournisseurs. Cette offre permet l'intégration aux processus d'e-commerce, d'entreposage, de chaîne d'approvisionnement, financiers, fiscaux, de paiement et autres processus internes et externes au moyen de diverses méthodes d'intégration prises en charge. Ce Service Cloud est disponible sous forme d'abonnement et selon la méthode de paiement à l'utilisation et comprend les fonctionnalités suivantes :

- Order Orchestration
Permet l'agrégation, la gestion et la surveillance des commandes émanant de tous les canaux afin de permettre l'orchestration des commandes complexe sur plusieurs niveaux avec la possibilité de détecter et d'escalader les situations problématiques. Un moteur de sourçage intelligent coordonne la distribution entre plusieurs participants à l'échelle de l'entreprise étendue. Ce module fournit un référentiel de commandes unique permettant de modifier, d'annuler, de suivre et de surveiller le cycle de vie des commandes.
- Multi-stage Inventory Visibility
Consolide les informations d'inventaire issues de plusieurs systèmes, afin de générer une vue unique de plusieurs types de d'offres et de demandes. Met en corrélation les types d'offre et de demande sur différentes étapes de la chaîne d'approvisionnement à l'aide de règles métier comprenant la segmentation du stock, les stocks entrants, les seuils de surveillance de stock et la vitesse du mouvement de stock. Fournit des vues d'inventaire spécifiques à un rôle.
- Scheduling Optimization
Fournit des règles configurables permettant de contrôler le traitement de la commande en tenant compte des règles d'optimisation avancées, des relations multiniveau entre les commandes, des règles d'approvisionnement et de ressource, des règles de gestion de produit et de relation et des règles métier et préférences d'expédition du Client.
- Reverse Logistics
Associe plusieurs demandes de retour ou de réparation aux bons de commande d'origine, afin de permettre le suivi du cycle de vie des réparations. Assure le suivi du flux inverse des stocks vers l'emplacement approprié, en fonction des règles métier.
- Advanced Order Search and Archival
Fournit des outils améliorés pour les activités de recherche, conservation et surveillance de commande par le biais du cycle de vie actif et archivé d'une commande.
- Operational Reporting
Offre des fonctions de création de rapports sur les données de Service Cloud transactionnelles pour les opérations quotidiennes via Cognos Analytics on Cloud. Pour les besoins de ce Service Cloud,

IBM Cognos Analytics on Cloud permet au Client d'utiliser uniquement les exemples IBM Cognos Analytics, les composants Cognos Supplementary Languages, Framework Manager et Report Studio, ainsi que les requêtes dynamiques, les modules de données et les exemples de rapports. IBM Cognos Analytics on Cloud ne peut être utilisé que pour générer jusqu'à 140 rapports opérationnels par semaine, en utilisant les données du Service Cloud dans les limites du Service Cloud, et non à quelque autre fin que ce soit ou séparément du Service Cloud. Il est interdit au Client d'extraire des données d'IBM Cognos Analytics on Cloud afin de les utiliser avec un autre référentiel. Les données disponibles pour le reporting sont limitées à une période de sept jours dans la base de données active. Le droit dont dispose le Client pour accéder à IBM Cognos Analytics on Cloud et l'utiliser est soumis au dernier document Descriptif de Services, disponible pour IBM Cognos Analytics on Cloud à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Services remplacent le document Descriptif de Services Cloud. Les dispositions du manuel IBM Software as a Service Support Handbook pour IBM Cognos Analytics on Cloud sont applicables à cette fonctionnalité.

Les frais d'abonnement à l'offre de Services Cloud incluent les ressources et services ci-dessous. Pour plus de détails, voir la Clause « Dispositions Additionnelles » :

- Un (1) Environnement d'Intégration
- Un (1) Environnement de Test
- Un (1) Environnement de Pré-Production
- comprend un (1) Environnement de Production ;
- Objectif de Point de Reprise après Incident d'un (1) jour et Objectif de Temps de Reprise après Incident de quarante-huit (48) heures

1.2 Services Optionnels

Voici la description des options d'IBM Order Management :

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Store Engagement permet d'augmenter l'efficacité des employés d'un magasin dans toutes les zones du magasin, y compris les fonctions d'arrière-guichet et de guichet. Store Engagement comprend les capacités suivantes :

- Possibilité de préparation, d'emballage ou d'expédition des commandes traitées au magasin.
- Consultation, traitement et gestion des tâches de préparation, d'emballage et d'expédition arrivant au magasin pour les commandes.
- Enregistrement, traitement et gestion des activités d'entrée et de réception des expéditions et commandes traitées dans le magasin.
- Consultation, traitement et gestion des commandes de transfert de préparation, d'emballage, d'expédition ou de réception en entrée et en sortie du magasin.
- Préparation par lots permettant la préparation de plusieurs commandes d'articles simultanément ou la préparation d'une seule commande à la fois.
- Tableau de bord de magasin permettant de consulter le statut du traitement des commandes client dans le magasin.
- Possibilité de capturer une commande à partir du magasin, quels que soient la méthode ou le lieu de traitement, sous réserve de la disponibilité du stock dans le réseau de distribution.
- Fonctionnalités de capture et de finalisation rapides des commandes.
- Service client évolué doté des fonctionnalités de modification de commande, y compris l'annulation d'une commande, l'annulation, l'alignement ou la modification de la méthode de traitement, l'ajout ou la suppression d'articles, l'ajustement du prix et l'ajout ou la modification de bons de commande.
- Possibilité de retour, y compris la capture du processus d'écoulement des articles, pour toutes les commandes quel que soit le canal à partir duquel elles ont été achetées. Possibilité de capture des retours sans autorisation.
- La fidélisation proactive de la clientèle fournit des recommandations personnalisées et des informations sur l'historique des commandes afin de fournir une vue plus détaillée du client. Possibilité d'ajouter des remarques sur un client, qui sont visibles sur l'ensemble des canaux.

L'achat du Store Engagement AddOn est une condition préalable à l'utilisation de tout Périphérique du Client dans une boutique qui utilise ou appelle le service et les API Order Management.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Call Center est une solution de centre d'appels de service Cloud basée sur le Web qui offre aux représentants de service client un point d'accès unique aux informations commerciales. Call Center prend en charge les interactions flexibles avec les clients pour aider à activer les fonctionnalités nomades.

Call Center permet aux représentants de centre d'appels :

- d'offrir une expérience transparente aux clients qui interagissent avec la marque par le biais du centre d'appels, de la boutique ou du Web ;
- d'offrir une vue d'ensemble unique des transactions client afin de permettre des discussions plus pertinentes sur les ventes croisées et additionnelles avec les clients.
- de traiter rapidement et efficacement les tâches complexes de modification d'ordres ;
- de planifier les livraisons et les rendez-vous en un seul appel par rapport à des appels séparés distincts ;
- d'éliminer les commandes orphelines avec la possibilité de reprendre le panier en ligne d'un client ;
- de configurer rapidement les articles et les services en fonction des besoins du client.

L'achat du Call Center AddOn est une condition préalable pour permettre l'accès aux services et aux API Order Management pour tout représentant du service client pour toutes les activités de centre d'appels mentionnées ci-dessus.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Crée automatiquement des bons de commande à envoyer aux fournisseurs aux fins de livraison directe ou de réapprovisionnement, gère le cycle de vie des bons de commande et suit les exceptions notamment la mise à jour automatique de l'état des commandes à partir des bons de commande associés.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

Permet de planifier la livraison, l'installation et d'autres services complémentaires pendant le processus de commande. Il utilise le processus d'engagement fondé sur des règles, la sélection de fournisseur et l'affectation d'équipe avec le contrôle intégré des stocks, la livraison et la prestation de services.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

Permet aux clients, aux commerciaux et aux partenaires distributeurs de personnaliser des produits et services complexes en fonction de plusieurs options et règles métier spécifiques à un article.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

Permet la tarification basée sur des règles en fonction des commandes configurées, sous la forme d'un service de tarification inter-canaux commun.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

Permet la création et la négociation de propositions, automatise le processus d'approbation et applique des règles de tarification.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment

Cet Environnement d'Intégration est inclus dans IBM Order Management Standard Edition. Il n'est pas inclus dans l'abonnement à IBM Order Management Essentials Edition. Il est disponible comme module complémentaire pour le Service Cloud, si des Environnements d'Intégration supplémentaires sont nécessaires.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment

Cet Environnement de Test est inclus dans IBM Order Management Essentials Edition et IBM Order Management Standard Edition. Il est disponible comme module complémentaire pour le Service Cloud, si des Environnements de Test supplémentaires sont nécessaires.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Pour tenir compte des mois civils pendant lesquels le nombre maximal de Lignes de Commande par heure pris en charge dans le Service Cloud dépasse le nombre maximal de Lignes de Commande autorisé, le Client peut augmenter les capacités de diffusion en rafales par rapport à la norme indiquée dans la clause Normes d'Offre ci-dessous. Les capacités de diffusion en rafales peuvent être augmentées par incréments de 1000 Lignes de Commande par heure et seront facturées selon la méthode de paiement à l'utilisation. Cette fonctionnalité sera facturée au Client pendant les mois au cours desquels il a demandé une augmentation de capacité de traitement et uniquement pendant la durée de disponibilité de la fonctionnalité pour le Client. Ce service doit être commandé au moins 60 jours avant le(s) mois où la diffusion en rafales attendue aura lieu.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

Prend en charge les niveaux de gravité autres que le niveau de gravité 1 dans un deuxième ou troisième fuseau horaire additionnel.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

Un VPN n'est requis par le Service Cloud que si une connexion d'intégration est non chiffrée ou non protégée correctement sur Internet. Des circuits redondants sont requis pour assurer la haute disponibilité.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 Go

Fournit des options de connectivité améliorées qui permettent aux clients de créer des connexions directes et privées entre leurs environnements réseau distants et leurs déploiements IBM Cloud.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Améliore les objectifs de reprise pour assurer la continuation des activités avec un Objectif de Temps de Reprise après Incident de quatre (4) heures et un Objectif de Point de Reprise après Incident de deux (2) heures. L'Amélioration du Temps de Reprise est uniquement disponible avec Standard Edition.

1.3 Services d'accélération

Services d'Assurance Implémentation

Les Services d'Assurance Implémentation sont des services de conseils au cours desquels IBM examine les plans d'implémentation de Service Cloud du Client dans les limites du cadre et du domaine définis pour l'offre concernée décrite ci-dessous (« Plans couverts ») pour évaluer l'utilisation appropriée des fonctionnalités de Service Cloud prêtes à l'emploi et des architectures/technologies en vue de leur extension et de leur personnalisation. Dans le cadre du processus d'examen, IBM communiquera les pratiques exemplaires relatives à l'architecture et la conception des principales personnalisations et extensions et à la planification de l'implémentation de solution.

Le Client fournira, dans les meilleurs délais, les informations historiques et de support nécessaires ainsi que la documentation relative aux Plans couverts, afin de mener à bien les examens, et le Client désignera le personnel compétent du Client ou du fournisseur tiers désigné par le Client en leur confiant la responsabilité des Plans couverts selon les besoins pour fournir des connaissances de première qualité. Le Client et, le cas échéant, le tiers désigné par le Client, se rendront disponibles, dans les meilleurs délais, afin de passer en revue les résultats des examens.

IBM ne garantit pas que le nombre initial d'heures achetées sera suffisant pour passer en revue le plan du Client et qu'il se peut que d'autres tranches d'heures de conseils doivent être achetées pour un examen complet. Au cas où le nombre d'heures achetées est insuffisant pour l'examen du projet en intégralité, la préférence sera donnée à l'étendue de la couverture par rapport à la profondeur de la couverture. Que toutes les heures aient été utilisées ou non, ce service sera considéré comme terminé une fois que les tâches et livrables conjointement planifiés et affectés seront remplis pendant le nombre d'heures souscrites dans le Document de Transaction du Client, et que l'examen a été réalisé avec le Client. Au cas où le Client ne serait pas en mesure de fournir les informations nécessaires pour réaliser les Services d'Assurance Implémentation dans les délais, les activités d'Assurance Implémentation cesseront et le service sera considéré comme étant terminé.

Les Services d'Assurance Implémentation ne sont disponibles que pendant la durée de service et sont soumis à l'engagement horaire maximum et au domaine définis pour chaque offre concernée décrite ci-

dessous. Les heures de conseil restantes non utilisées à la fin de la durée de service applicable expirent et sont annulées.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Ce service fournit un nombre maximum cumulé de 80 heures de conseils pour les examens pendant la conception et l'implémentation du Service Cloud sur une durée de service de six (6) mois. Les examens couvrent les documents de description et de définition de solution et le plan de projet d'implémentation. La liste des examens peut être modifiée si nécessaire, d'un commun accord entre le Client et IBM, en fonction des risques de projet anticipés.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Ce service fournit un nombre maximum cumulé de 160 heures de conseils pour les examens pendant la conception et l'implémentation du Service Cloud sur une durée de service de six (6) mois. Les examens couvrent les documents de description et de définition de solution, le plan de projet d'implémentation, les plans de conception macro/sprint, les plans de test, le plan de préparation à la mise en route, le plan de préparation des utilisateurs professionnels et DevOps et le plan de transfert des connaissances techniques. La liste des examens peut être remplacée si nécessaire, d'un commun accord entre le Client et IBM, par d'autres examens en fonction des risques de projet anticipés.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Ce service fournit un nombre maximum cumulé de 240 heures de conseils pour les examens pendant la conception et l'implémentation du Service Cloud sur une durée de service de six (6) mois. Les examens couvrent les exigences fonctionnelles, les exigences non fonctionnelles, les documents de description et de définition de solution, le plan de projet, les plans de conception macro/sprint, les objectifs de performances, les plans de test, le processus de construction et de déploiement, le plan de préparation de la mise en route, le plan de préparation des utilisateurs professionnels et DevOps et le plan de transfert des connaissances techniques. La liste des examens peut être remplacée si nécessaire, d'un commun accord entre le Client et IBM, par d'autres examens en fonction des risques de projet anticipés.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Ce service prolonge les versions Fundamental, Standard et Comprehensive des Services d'Assurance Implémentation de huit heures dans les conditions d'origine.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique 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.

Gestion des commandes :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Une Ligne de Commande est une ligne d'article figurant sur une commande gérée ou traitée par les Services Cloud.
- Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à disposition des Services Cloud.
- Unité Client désigne tout appareil qui demande ou reçoit des commandes d'exécution, des procédures ou des applications à partir d'un environnement serveur qui accèdent aux Services Cloud.
- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^{er} janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Les Logiciels d'Activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciel d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
IBM Order Management Developer Toolkit	https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Données de Compte PCI (Payment Card Industry)

Le Service Cloud n'est pas destiné au stockage, à la transmission ou au traitement des Données de Compte PCI. Pour limiter les risques d'exposition, les Données de Compte PCI doivent être redirigées et découpées à l'aide d'un iFrame ou toute autre technologie transmettant les Données de Compte PCI du navigateur du Client directement au prestataire de services de paiement compatible PCI.

Si nécessaire, le Service Cloud permettra aux Données de Compte PCI de traverser le réseau et d'être traitées sur des images serveur dans la zone démilitarisée (DMZ) et le groupe de Serveurs d'Application. Les Données de Compte PCI peuvent être traitées en mémoire et réacheminées au prestataire de services de paiement du Client, mais ne doivent pas être transférées vers la base de données ou écrites dans n'importe quel système de fichiers de n'importe quel appareil comportant le Service Cloud.

IBM se conformera, pendant la durée de l'abonnement à la norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) pour les dispositifs de contrôle gérés par le Service Cloud. Les dispositifs de contrôle concernés seront documentés au moyen d'un Questionnaire d'Auto-Evaluation pour les Commerçants Version D (SAQ D), qui contient une Attestation de Conformité (AOC), ou à l'aide d'une méthode de production de rapport appropriée spécifiée par la norme PCI DSS.

5.3 Mises à jour du Service Cloud

IBM peut mettre en œuvre des mises à jour, des mises à niveau, de la maintenance, des correctifs ainsi que toute autre modification dans l'Application et/ou le Service Cloud tel que déterminé par IBM. Il est de la responsabilité du Client de garantir que les Extensions restent compatibles avec le Service Cloud et de mettre en œuvre tout test ou développement des Extensions nécessaires afin de garantir la compatibilité. Pour les mises à niveau de l'Application ou toute autre modification susceptible d'avoir un effet sur les Extensions du Client selon IBM, à l'exception des correctifs de sécurité ou correctifs similaires qu'IBM juge nécessaires afin de corriger des vulnérabilités et des expositions importantes du Service Cloud, IBM fournira au Client un kit d'outils de développement afin de permettre au Client d'exemplifier un environnement local en Sandbox avant d'appliquer les modifications au Service Cloud afin de permettre au Client de tester ses Extensions.

5.4 Extensions

Les Extensions permettent au Client de configurer le Service Cloud en fonction des besoins du Client en créant des extensions logicielles de l'Application de Service Cloud. Les Extensions sont du Contenu (tel que défini dans le contrat IBM de base du Client relatif aux Services Cloud) fourni par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud et ne font pas partie du Service Cloud. Le Client est responsable du développement, de la gestion, de la maintenance et du service de support de toutes les Extensions. Le Client est autorisé à conclure un contrat distinct avec IBM ou un sous-traitant tiers expressément autorisé par IBM par écrit, afin de créer des Extensions.

- a. Les Extensions créées par le Client sont soumises aux dispositions additionnelles suivantes :
 - (1) IBM aura le droit de passer en revue et d'approuver ou de rejeter les documents de conception, les plans de test, les résultats de test et le code objet des Extensions pour vérifier leur conformité aux dispositions du Contrat.
 - (2) IBM se réserve le droit de demander au Client de mener des tests de performances définis par IBM. Le Client fournira à IBM lesdits documents de conception, plans et résultats de test et code objet aux fins d'examen, dans un délai raisonnable avant la mise en route du Service Cloud, et collaborera avec IBM pour résoudre les problèmes identifiés par IBM.
 - (3) Le Client s'engage à mettre en place et gérer un programme empêchant tous logiciels malveillants, y compris les virus, les chevaux de Troie, l'attaque par saturation et autres technologies perturbatrices et invisibles d'être inclus dans les Extensions.
 - (4) IBM pourra surveiller et analyser les Extensions pour détecter les vulnérabilités en matière de sécurité et/ou les logiciels malveillants. IBM pourra supprimer les Extensions de tout

environnement de Service Cloud ou suspendre le Service Cloud tant que le problème de vulnérabilité en matière de sécurité ou de logiciel malveillant n'est pas résolu.

- (5) Les Extensions n'incluront ou n'ajouteront aucun logiciel commercial tiers ou progiciel fonctionnant indépendamment du Service Cloud et l'ajout d'un tel logiciel commercial ou progiciel tiers est interdit.
 - (6) Le Client est tenu de former et conserver, à ses frais, un personnel qualifié et compétent pour utiliser le Service Cloud et les Extensions pendant la durée de l'abonnement. Si IBM juge que le Client n'est pas en mesure de mener à bien les tâches qui lui incombent avec une assistance raisonnable, IBM se réserve le droit de demander au Client d'entreprendre des activités de transfert de connaissances pratiques avec le personnel de services professionnels IBM. Lesdites activités de transfert de connaissances seront facturées en sus et à la charge du Client.
- b. Le Client est tenu de déployer et de mener tous les tests des Extensions dans tous les Environnements.
 - c. Toute prestation additionnelle à effectuer par IBM dans le cadre des Extensions, par exemple la création d'Extensions ou l'activation d'autres composants intégrés, peut être décrite dans un descriptif de service distinct entre IBM et le Client et sera facturé séparément selon les modalités et aux prix indiqués dans ledit descriptif de service.

5.5 Environnements de Service Cloud

Le Service Cloud fournit l'infrastructure fonctionnelle permettant d'exécuter le logiciel pour lequel IBM fournit le service de support et les mises à niveau de réseau, de matériel et de système nécessaires. Dans le cadre de l'abonnement, IBM fournit un ou plusieurs des environnements ci-dessous en fonction de l'édition du Service Cloud. Des environnements additionnels ou autonomes sont disponibles sur demande et moyennant un supplément.

- **Environnement d'Intégration**
Fournit une instance de production unique présentant des fonctionnalités équivalentes, ainsi que l'infrastructure de support utilisée exclusivement pour les tests d'intégration et de fonctionnement du nouveau Service Cloud, y compris l'Application et les éventuelles Extensions. Il est prévu que l'Environnement d'Intégration soit déployé plusieurs fois par jour afin d'aboutir à un build prêt à être déployé dans l'Environnement de Test.
- **Environnement de test**
Fournit une instance de production unique présentant des fonctionnalités équivalentes, ainsi que l'infrastructure de support utilisée généralement pour les tests d'assurance qualité et de performances et le test définitif du nouveau Service Cloud, y compris l'Application et les éventuelles Extensions. L'Environnement de Test possède généralement des flux de code stables uniquement déployés en préparation du transfert définitif vers des environnements tels que les Environnements de Pré-Production, de Production et de Reprise après Incident, selon le cas applicable.
- **Environnement de Pré-Production**
Fournit une réplique de production limitée à des fins de déploiement ainsi que le test d'acceptation mené par le Client sur les configurations de l'Application définitive avec les éventuelles Extensions. Cet Environnement est géré en tout temps dans le respect des normes opérationnelles de production et des normes de conformité mais n'est pas couvert par l'Accord relatif aux Niveaux de Service. Il s'agit du site principal destiné au test d'acceptation utilisateur mené par le Client et au test/évaluation définitif des performances avant la mise en route dans l'Environnement de Production.
- **Environnement de Production**
L'Environnement de Production est le lieu final de dépôt de tous les logiciels « exécutés » dans le cadre de la gestion du cycle de vie du Service Cloud. L'accès à ce système est réservé exclusivement au personnel IBM ou aux utilisateurs autorisés. L'Environnement de Production comprend l'Application, les systèmes et les infrastructures de systèmes de support accessibles et utilisés par les utilisateurs finaux et les Clients d'une organisation sur le plan opérationnel afin d'exécuter ses processus métier et transactions.

5.6 Intégration du Service Cloud

Le Service Cloud prend en charge diverses méthodes permettant son intégration aux services existants et de support. Les fonctionnalités ci-dessous sont fournies dans le cadre du Service Cloud avec ou sans utilisation de circuits virtuels ou physiques.

- Interface de Programmation d'Application (API)
Ensemble de routines, de protocoles et d'outils permettant de générer des logiciels et applications.
- File d'Attente de Messages (MQ)
Permet la communication inter-processus (IPC) ou la communication entre les threads au sein d'un même processus. Ainsi, le Service Cloud peut être, par le biais de connexions JMS (Java Messaging Service) sortantes, un nœud final pour les réseaux MQ ou les communications point à point. Le Service Cloud ne fournit pas de point de connexion entrante et ne permet pas le routage entre deux (2) nœuds finaux ou plus qui ne font pas partie du Service Cloud.

5.7 surveillance

IBM fournit les surveillances suivantes conçues pour évaluer le Service Cloud depuis l'état de santé du matériel physique jusqu'aux performances du Service Cloud :

- Surveillance de l'Infrastructure de Cloud
Surveille l'état de santé et le bien-être de la plateforme d'infrastructure de Cloud.
 - Surveillance d'Application
Surveille l'état de santé et le bien-être de l'Application.
 - Surveillance Synthétique
« Clic d'utilisateur simulé » permettant de surveiller l'état de santé et le bien-être des Extensions exécutées conjointement avec l'Application.
- a. Surveillance de l'Environnement de Production
- (1) IBM répondra aux contrôleurs de plateforme selon le niveau de gravité de l'incident et de l'impact. IBM traitera l'indisponibilité détectée de l'Application sous forme de dossier de support de Gravité 1 et commencera à évaluer le problème.
 - (2) IBM surveillera les scénarios d'utilisation synthétiques développés par le Client, contrôlera et ouvrira le dossier de support approprié en fonction de l'impact sur le Service Cloud, puis commencera à évaluer le problème. La surveillance synthétique est limitée à la surveillance des « clics d'utilisateur simulés ». IBM contrôle la surveillance synthétique du Client pour évaluer la disponibilité du Service Cloud du point de vue de l'utilisateur. Cette opération est réalisée selon une méthode automatisée simulant les parcours de clic d'une expérience utilisateur donnée.
- b. Surveillance d'un Environnement non destiné à la Production
- (1) IBM traitera l'indisponibilité détectée de l'Application dans les Environnements de Test ou de Pré-Production sous forme de dossier de support de Gravité 2, puis évaluera le problème. Si le problème relève d'un domaine de responsabilité du Client, IBM en informera le Client et continuera le suivi du dossier.
 - (2) IBM traitera l'indisponibilité détectée de l'Application dans l'Environnement d'Intégration sous forme de dossier de support de Gravité 3 et résoudra le problème en restaurant la dernière sauvegarde opérationnelle ou en procédant à une réinstallation.

5.8 Conservation de l'Historique des Commandes

Le Service Cloud conserve un (1) an d'historique des commandes dans le tableau actif ainsi que deux (2) ans supplémentaires dans le tableau des historiques.

5.9 Options d'Intégration Réseau

Les options ci-dessous sont prises en charge mais ne sont pas obligatoires pour l'intégration aux réseaux du Client.

- a. Whitelisting Connections over the Internet
Limite à certaines adresses Internet publiques l'accès au Service Cloud ou à des composants du Service Cloud. Cet accès limité fournit la flexibilité nécessaire pour limiter l'accès aux sites désignés par le Client. La gestion de liste blanche est incluse dans le Service Cloud.
- b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet
Etend un réseau privé à un réseau public. Un réseau VPN est créé en établissant une connexion point à point virtuelle à l'aide de connexions dédiées, de protocoles de tunnellation virtuels ou du chiffrement de trafic. Un VPN n'est requis par le Service Cloud que si une connexion d'intégration est non chiffrée ou non protégée correctement sur Internet. Des circuits redondants sont requis pour assurer la haute disponibilité. Le VPN est disponible sous la forme d'un add-on optionnel.
- c. Direct Connect SoftLayer 1Go
Fournit des options de connectivité améliorées qui permettent aux clients de créer des connexions directes et privées entre leurs environnements réseau distants et leurs déploiements IBM Cloud. Direct Connect SoftLayer 1 Go est disponible sous la forme d'un add-on optionnel.

5.10 Objectif de Point de Reprise / Objectif de Temps de Reprise

L'Objectif de Point de Reprise représente une période de tolérance maximale au cours de laquelle les données peuvent être perdues en provenance d'un service informatique en raison d'un Incident. L'Objectif de Temps de Reprise représente le délai prévu pour restaurer un processus métier à la suite de la déclaration d'un Incident, en vue d'éviter les conséquences inacceptables liées à une interruption de la continuité des activités. IBM mettra en œuvre les efforts commercialement raisonnables pour respecter l'Objectif de Point de Reprise / l'Objectif de Temps de Reprise applicable dans le cas où IBM a raisonnablement déterminé la survenue d'un Incident. Lors de l'exécution d'un Objectif de Temps de Reprise, l'Environnement de Pré-production n'est pas disponible.

5.11 Normes de l'Offre Order Management

La présente Clause contient les normes d'offre décrivant certaines limites fonctionnelles et techniques de chaque abonnement Edition (« Normes d'Offre »). Sauf accord contraire écrit entre IBM et le Client, l'utilisation par le Client du Service Cloud ainsi que toute implémentation ou configuration du Service Cloud et des Extensions autorisées sont soumises aux limites décrites dans les Normes d'Offre ci-dessous. Toute utilisation au-delà des limites ci-dessous nécessite l'accord écrit d'IBM et peut donner lieu à des frais supplémentaires pour le Service Cloud en plus des redevances relatives aux services d'implémentation ou de personnalisation associés.

Le nombre maximal de lignes de commande par heure pris en charge par le Service Cloud augmente avec le nombre de lignes annuelles. Si le Client souhaite augmenter le nombre maximal de lignes par heure de façon provisoire ou permanente, l'add-on Peak Hourly Burst Capability doit être commandé. En cas de dépassement de ce nombre, il se peut que les performances du Service Cloud se dégradent et le SLA ne s'applique plus. Une capacité additionnelle peut être acquise moyennant l'achat de l'add-on Peak Hourly Burst Capability.

Le tableau suivant indique le nombre maximal de lignes de commande par heure pris en charge pour le nombre d'unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers souscrites :

Unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers Souscrites	Nombre Maximal de Lignes de Commande par Heure
1	500
2 à 5	2 500
6 à 10	5 000
11 à 17	6 000
18 à 25	9 000
26 à 37	10 000
38 à 50	18 000
51 à 75	20 000
76 à 100	24 000

Unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers Souscrites	Nombre Maximal de Lignes de Commande par Heure
101 à 125	30 000
126 à 250	40 000
251 à 275	50 000
276 à 500	60 000
501 à 750	70 000
751 à 1 000	80 000
1 001 à 1 250	120 000
1 251 à 2 500	155 000
2 501 à 3 750	260 000
3 751 à 5 000	360 000
5 001 à 7 500	500 000
7 501 à 10 000	800 000
10 001 et plus	A déterminer par IBM en fonction des besoins réels

Exemple : un Client qui a souscrit à 42 unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers peut avoir un nombre maximal de Lignes de Commande par Heure de 18 000 lignes. L'abonnement à l'add-on Peak Hourly Burst Capability permet au Client d'augmenter sa capacité de mille Lignes de Commande par heure et par droit de Lignes de Commande en Millier. Plusieurs unités additionnelles peuvent être achetées pour augmenter la capacité par tranche de 1000 lignes de commande par heure.

5.12 Obligations applicables lors de la Résiliation

Outre les obligations postérieures à la résiliation stipulées dans le Contrat, les obligations suivantes sont applicables à l'expiration ou la résiliation du Contrat ou du présent Descriptif de Services pour quelque raison que ce soit :

Si le Client demande un plan de résiliation formel, toutes les activités et dépenses engagées par IBM pour la prise en charge de la transition des Environnements vers un centre de données non IBM seront stipulées dans un contrat distinct au prix et selon les modalités convenus par les parties.

5.13 Définitions

- Application** : désigne les produits logiciels IBM qui fournissent les fonctionnalités de base pour le Service Cloud, y compris l'original et toutes les copies partielles ou totales de chaque élément : 1) instructions et données lisibles par machine ; 2) modules ; 3) informations audio et/ou visuelles (par exemple, des images, des textes, des enregistrements ou des dessins) ; 4) éléments sous licence associés ; et 5) des clés, des documents relatifs à l'utilisation de la licence et de la documentation, qui sont fournis par IBM et auxquels le Client peut accéder par le biais du Service Cloud.
- Environnement** : désigne une instance déployable de l'Application, y compris l'infrastructure nécessaire à l'appui de cette Application pour l'usage auquel elle est destinée, et désigne l'Environnement d'Intégration, l'Environnement de Test, l'Environnement de Pré-Production ou l'Environnement de Production, selon le contexte applicable.
- Extensions** : configurations et artefacts logiciels fournis par le Client ou son tiers autorisé, pour étendre le Service Cloud en implémentant le flux de processus métier du Client, gérer les besoins spécifiques en matière de données et fournir l'image de marque spécifique au Client, en fonction des besoins métier du Client. Il peut s'agir notamment, sans s'y limiter, du code logiciel, des extensions de base de données, des scripts ou fichiers créés pour personnaliser l'utilisation du Service Cloud par le Client, y compris les Intégrations aux sources de données ou Services Tiers. Les Extensions relèvent de la responsabilité du Client.
- Données de Compte PCI (Payment Card Industry)** : informations relatives au compte d'un titulaire de compte, figurant sur une carte de paiement ou associées à une transaction par carte de paiement, notamment les principales cartes de débit, de crédit, prépayées, de porte-monnaie

électronique, ATM, POS, y compris les Données sur un Titulaire de Carte (CHD) et les Données de Compte Sensibles (SAD) soumises aux directives de sécurité et de traitement définies par la norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

- **Services Tiers** : services de données, bases de données, services Web ou logiciels tiers ou tout autre contenu tiers accessible via le Service Cloud.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client 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.