

### IBM Supply Chain Business Network

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 (« PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

IBM Supply Chain Business est une solution B2B (business-to-business) d'intégration en tant que service basée sur le Cloud, qui permet la connectivité et la collaboration entre le Client et ses partenaires commerciaux. Les partenaires commerciaux du Client sont les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales. Le Service Cloud permet la visibilité et la maîtrise des processus partagés avec des entreprises tierces et peut fournir des fonctions d'intégration et de prise en charge des communautés de partenaires commerciaux du Client.

Le Service Cloud permet au Client et ses partenaires commerciaux de transmettre des données à IBM, qui peuvent être converties d'un format de document commercial vers un autre, en fonction des règles métier fournies par le Client, puis retransmises aux partenaires commerciaux du Client par le biais de connexions directes avec IBM ou à l'aide de services d'interconnexion. Les documents électroniques du Client peuvent être conformes aux normes EDI (Electronic Data Interchange) classiques, aux normes XML ou aux normes et formats propriétaires. Le Service Cloud inclut, sans que cette liste soit limitative, le transport des données, la copie carbone, la conversion de caractère délimiteur et le reformatage de document.

Le Service Cloud tire parti des interconnexions par l'intermédiaire d'un ou plusieurs réseaux ou passerelles fournis par des tiers (désignés ci-après par « Services d'Interconnexion » et chaque tiers dénommé ci-après « Fournisseur d'Interconnexion ») afin de permettre au Client d'envoyer et de recevoir des données à destination et à partir d'autres réseaux publics et privés utilisés par ses partenaires commerciaux.

IBM mettra en place l'infrastructure du matériel, des logiciels et des communications pour le Service Cloud. Le Client et IBM conserveront chacun la responsabilité du contrôle d'accès, des pare-feux, de la sécurité utilisateur et du matériel de leur point d'entrée réseau respectif. Dans le cadre de ce Service Cloud, IBM mettra en œuvre une connectivité entre le Client et IBM et collaborera avec le Client pendant le test de connectivité commun entre le Client et IBM.

#### Abonnements de base

##### a. IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition

Ce Service Cloud fournit une connectivité sécurisée permettant d'échanger des documents EDI et non-EDI avec la communauté des partenaires commerciaux du Client. Il inclut la visibilité du suivi des documents ainsi que des tableaux de bord et tendances analytiques. Le routage dynamique permet au Client d'effectuer des transactions commerciales avec n'importe quelle entité figurant dans le réseau IBM sans aucune configuration supplémentaire. Le Client peut configurer sur le réseau IBM de nouveaux partenaires utilisant des services tiers, sous réserve qu'IBM ait conclu un contrat d'interconnexion avec leur fournisseur. La configuration initiale du Client pour la connexion au Service Cloud est incluse (une redevance de service mensuelle est facturée pour le VPN co-géré). Le Client doit acquérir des droits d'utilisation Document ou Kilocaractère pour ce Service Cloud.

##### b. IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition

Ce Service Cloud automatise la conversion des documents commerciaux vers différents formats de données à l'aide de méthodologies basées sur les règles métier fournies et échangées par le Client à destination et à partir de tout partenaire commercial, conformément aux instructions du Client. Cette édition est destinée aux Clients qui nécessitent un certain niveau de mappage et de conversion de données en fonction des besoins de leurs partenaires commerciaux, en plus du routage des données. Elle inclut la visibilité en cours de traitement, des tableaux de bord et tendances analytiques, ainsi qu'une intelligence de transaction commerciale avec des fonctionnalités cognitives. La ou les configurations initiales du Client pour la connexion au Service Cloud sont incluses (une redevance de service mensuelle est facturée pour le VPN co-géré). Le

Client doit acquérir des droits d'utilisation Document ou Kilocaractère pour ce Service Cloud. Le Client doit également se procurer des droits d'utilisation pour un service d'implémentation de projet et au moins un service de configuration cartographique décrits dans le présent Descriptif de Services, ainsi que pour un service de support et de configuration de partenaire commercial décrit ci-dessous :

- (1) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

Ce service comprend la configuration et le test d'une des connexions de partenaire commercial du Client au Service Cloud.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Support

Ce service met à la disposition du Client des équipes d'assistance technique et de support de Service Cloud afin d'évaluer les demandes de modifications et d'améliorations de cartographie, de résoudre les problèmes de communication et les configurations de partenaire commercial.

c. **IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition**

Ce Service Cloud inclut toutes les fonctionnalités d'IBM Supply Chain Business Network Standard Edition avec en plus un service de support personnalisé et la gestion de programme. IBM désignera un Client Success Manager dédié pour servir de point de contact unique, organiser des réunions d'étude périodiques et conseiller le Client sur la meilleure façon d'utiliser les fonctionnalités d'intégration du Service Cloud.

La ou les configurations initiales du Client pour la connexion au Service Cloud sont incluses. Le Client doit acquérir des droits d'utilisation Document ou Kilocaractère pour ce Service Cloud. Le Client doit également se procurer des droits d'utilisation pour un service d'implémentation de projet et au moins un service de configuration cartographique décrits dans le présent Descriptif de Services, ainsi que pour un service de configuration de partenaire commercial et un service de support décrits ci-dessous :

- (1) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

Ce service comprend la configuration et le test d'une des connexions de partenaire commercial du Client au Service Cloud.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 1 Support

Ce service fournit un service d'assistance technique et de support de Service Cloud afin d'évaluer les demandes de modifications et d'améliorations de cartographie, le service de support personnalisé et la gestion de programmes pour les Clients dont la communauté de partenaires commerciaux comprend essentiellement les clients du Client. Le Client gèrera le support de premier niveau pour la communauté des partenaires commerciaux et IBM fournira le support au Client.

- (3) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 2 Support

Ce service fournit un service d'assistance technique et de support de Service Cloud afin d'évaluer les demandes de modifications et d'améliorations de cartographie, le service de support personnalisé et la gestion de programmes pour les Clients dont la communauté de partenaires commerciaux comprend essentiellement les fournisseurs du Client. Le Client gèrera le support de premier niveau pour la communauté des partenaires commerciaux et IBM fournira le support au Client.

**Services de Base Supplémentaires**

- a. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour au moins un des services cartographiques suivants destinés aux offres IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition et IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition sélectionnées :

- (1) IBM Supply Chain Business Network- -Basic Map Setup Remotely Delivered Service

Ce service consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie, à développer et déployer en production une cartographie Gentran B2Bi, Windows, Unix version 6.0 ou ultérieure.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-Intermediate Map Setup Remotely Delivered Service  
Ce service consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie, à développer et déployer en production une cartographie Gentrans existante générée sur des versions d'IBM Sterling Translators telles que AS/400, Mainframe et des versions antérieures d'Unix ou une cartographie existante comportant un seul niveau de détail et aucune boucle conditionnelle.
- (3) IBM Supply Chain Business Network-Advanced Map Setup Remotely Delivered Service  
Ce service consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie, à développer et déployer en production une cartographie pouvant inclure des recherches ou boucles conditionnelles et/ou des références croisées.
- b. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour au moins un des services d'implémentation de projet suivants destinés aux offres IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition ou IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition sélectionnées. L'implémentation de projet est décrite plus en détail dans la clause Dispositions Additionnelles.
  - (1) IBM Supply Chain Business Network-Project Implementation Small-Engagement Remotely Delivered Service  
Ce service comprend l'analyse et/ou la conception, la documentation des exigences métier, les tests et les activités d'implémentation pour les projets nécessitant au maximum 20 cartographies.
  - (2) IBM Supply Chain Business Network-Project Implementation Medium-Engagement Remotely Delivered Service  
Ce service comprend l'analyse et/ou la conception, la documentation des exigences métier, les tests et les activités d'implémentation pour les projets nécessitant entre 21 et 100 cartographies.
  - (3) IBM Supply Chain Business Network-Project Implementation Large-Engagement Remotely Delivered Service  
Ce service comprend l'analyse et/ou la conception, la documentation des exigences métier, les tests et les activités d'implémentation pour les projets nécessitant entre 101 et 200 cartographies.
  - (4) IBM Supply Chain Business Network-Project Implementation Extra Large-Engagement Remotely Delivered Service  
Ce service comprend l'analyse et/ou la conception, la documentation des exigences métier, les tests et les activités d'implémentation pour les projets nécessitant entre 201 et 250 cartographies.
- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Project Extension Fee-Engagement-Remotely Delivered Service  
Ce service peut être facturé en cas de retards imputables au Client et/ou aux partenaires commerciaux du Client.

## 1.1 Services Optionnels

### 1.1.1 Services optionnels de l'abonnement de base

Les services optionnels suivants sont disponibles avec toute édition d'abonnement de base sélectionnée :

- a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Direct Connection Setup Remotely Delivered Service  
Ce service fournit un service de configuration destiné à un partenaire commercial sous la forme d'une connexion directe par le biais d'un protocole pris en charge.
- b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Direct Connection-10 Connections  
Ce service fournit des services de configuration sous forme d'abonnement pour un maximum de 10 connexions directes de partenaires commerciaux.

- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN Setup-Connection Remotely Delivered Service
- Ce service fournit un service de configuration permettant la connexion au Service Cloud par le biais de la connexion VPN du Client. Non disponible dans toutes les régions.
- d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN-Connection
- Ce service comprend la maintenance régulière d'une connexion VPN co-gérée configurée au Service Cloud par le biais de la connexion VPN du Client.
- e. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Archive Service
- Ce service permet le stockage électronique à long terme des factures électroniques et des documents connexes traités par le biais du Service Cloud (jusqu'à 11 ans) en fonction des exigences de la juridiction locale. L'archive permet au Client ou à un auditeur fiscal de rechercher et d'afficher les factures électroniques stockées, de générer des rapports les concernant, et de contrôler l'intégrité et l'authenticité des factures électroniques. Le Service Cloud n'est pas conçu pour satisfaire aux réglementations en matière d'archivage et d'audit de la facturation électronique des biens immobiliers, des factures appartenant à un exercice comptable/fiscal supérieur à douze (12) mois, à la suspension ou l'extension d'une période de stockage ou de mesures réglementaires spéciales, aux dépôts tardifs de déclaration fiscale ou aux imputations tardives entraînant des périodes de stockage prolongées, ou aux règles spécifiques du secteur d'activité ou de l'industrie.
- (1) Le Service Cloud intègre une interface utilisateur de service d'archivage qui permet à un utilisateur final de rechercher ses documents archivés et d'y accéder. La facture localisée peut être téléchargée sur disque ou être auditée (le cas échéant) en lançant la page Web du service d'audit. Les factures sont conservées conformément aux exigences de la juridiction locale.
  - (2) Le Service Cloud fournit une interface utilisateur de service d'audit vers laquelle les factures électroniques archivées peuvent être téléchargées. La page Web du service d'audit interagit avec le service d'archivage en acceptant les demandes d'audit émanant de la page Web du service d'archivage, ainsi que les demandes directes via l'utilisation de la référence de facture. Le résultat de l'audit est présenté dans une interface utilisateur graphique. La page Web du service d'audit affiche les informations d'authenticité en termes de validation de certificat, ainsi que l'état de l'intégrité de la signature des factures électroniques. En outre, les détails des certificats de signature et d'horodatage peuvent être répertoriés. Les politiques de certificat ainsi que les politiques de signature et de validation de signature sont accessibles et consultables en cliquant sur les liens croisés fournis. Les factures auxquelles les formats de signature ETSI CAdES-A et XAdES-A ont été appliqués, les deux sous une forme unique et sous plusieurs formes, peuvent être re-validées par la page Web du service d'audit.
- f. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Signature Service
- Ce service est utilisé par les fournisseurs et permet la signature numérique d'une ou plusieurs factures qui sont signées numériquement par le vendeur à l'aide de différents types de signature. Le service de signature comprend des fonctions permettant l'horodatage des signatures dans le cadre des règles d'horodatage définies par le Client. Les horodatages sont ajoutés à CAdES-T/A, XAdES/T/A et PAdES-EPES/LTV, et sont conçus pour être conformes au format de Jeton d'Horodatage défini dans la norme RFC3161. Les Jetons d'Horodatage sont, en l'absence de toute autre exigence, créés par TSA (Time Stamping Authority) qui fait partie des Services Fournisseur TrustWeaver-Signing™ : signature, validation, horodatage, package – prise en charge des signatures électroniques logicielles (désignées dans l'Union Européenne par avancées) et diverses signatures électroniques matérielles (désignées dans l'Union Européenne par qualifiées).
- g. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Validation Service
- Ce service est utilisé par les acheteurs et permet la validation et l'horodatage des signatures numériques sur les factures signées, conformément aux exigences spécifiques d'un pays.
- h. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Asynch API for Clearance Countries
- Ce service permet à une facture signée d'être approuvée en temps réel par l'administration fiscale ou un fournisseur de secteur privé, ce qui doit être effectué avant qu'une facture soit considérée comme étant établie. Ce Service Cloud inclut également l'enregistrement en temps réel de la facture auprès de l'administration fiscale.

i. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Ce service convertit les documents entrants non électroniques d'un utilisateur autorisé dans un format de transaction choisi par le Client. Les types de documents entrants sont limités aux bons de commande, aux accusés de réception de bon de commande et aux factures. Les autres types de documents, dans la mesure où ils peuvent être traités par le Service Cloud, seront traités conformément à un Descriptif de Services ou un autre Document de Transaction entre les parties. Le Service Cloud inclut le traitement des types de documents autorisés comportant au maximum trois pages. Les documents convertis sont livrés au Client par le biais du Service Cloud.

- Le Client doit obtenir des droits d'utilisation suffisants pour couvrir 1000 Documents ou plus à traiter par le service.
- Un portail des exceptions permet à un partenaire commercial agréé d'accéder à une file d'attente des exceptions, de résoudre les problèmes liés à un document soumis et de replacer le document dans le Service Cloud.

Le Client doit également acquérir les droits d'utilisation suivants :

(1) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Set Up

Ce service fournit un service de configuration unique pour créer des règles et flux métier en vue d'échanger et de convertir des documents de commerce électronique.

(2) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Ce service fournit ce qui suit :

- (a) maintenance du Service Cloud : entretien général du portail Web, correctifs de bogues et changements cosmétiques mineurs, optimisation du navigateur Web (tous les navigateurs pris en charge et la plupart des nouvelles versions), optimisation de la recherche dans la base de données, outils de maintenance et de rapport et maintenance des serveurs ; et
- (b) archivage d'image : fournit sur le portail des données comprenant des documents entrants, des données capturées, des transactions mappées et l'historique des transactions de chaque processus de transaction. Il peut s'agir notamment de messages d'erreur rencontrés et de rapports générés sur le portail Web.

j. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-North America Only Fax Lines

Ce service fournit une connexion facultative à une ligne de télécopie en Amérique du Nord pour envoyer par télécopie des documents à traiter pour les Services Cloud.

k. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-World Wide Fax Lines

Ce service fournit une connexion facultative à une ligne de télécopie mondiale pour envoyer par télécopie des documents à traiter pour les Services Cloud.

**1.1.2 Service optionnel d'IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition**

- IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Essentials Edition Connection Setup Remotely Delivered Service

Ce service fournit une connexion entre le Client et le Service Cloud.

**1.1.3 Service optionnel d'IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition**

- IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition- Additional Trading Partner Setup

Ce service fournit au Client la configuration d'un partenaire commercial additionnel.

**1.1.4 Services optionnels d'IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition**

a. IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Additional Trading Partner Setup

Ce service fournit au Client la configuration et la mise en place d'un nouveau partenaire commercial dans l'environnement SCBN pour le routage et la visibilité des données.

b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Trading Partner Community Support Setup Remotely Delivered Service

Ce service consiste à configurer les partenaires commerciaux du Client afin de fournir au Client et à la communauté des partenaires commerciaux du Client un service d'assistance technique et un support clientèle.

- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Trading Partner Community Support  
Ce service fournit au Client et à la communauté des partenaires commerciaux du Client un service d'assistance technique et un support clientèle. IBM gèrera les problèmes techniques et les problèmes commerciaux seront transmis au Client pour résolution. IBM fournira à la communauté des partenaires commerciaux du Client des canaux de communication appropriés afin de contacter IBM pour demander une assistance. Ce niveau de support s'ajoute au service IBM Supply Chain Business Network Premium Edition-Tier 1 Support ou IBM Supply Chain Business Network Premium Edition-Tier 2 Support destiné au Service Cloud.

#### **1.1.5 Services optionnels d'IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition et Premium Edition**

Les services optionnels suivants sont disponibles avec les droits d'utilisation d'IBM Supply Chain Business Network-Standard ou Premium Edition :

- a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Capability Survey Remotely Delivered Service  
Ce service comprend une enquête d'IBM sur les partenaires commerciaux du Client pour déterminer leurs capacités techniques.
- b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Connect:Direct Setup Remotely Delivered Service  
Ce service consiste à configurer Connect:Direct dans le Service Cloud afin de l'utiliser avec l'instance Connect:Direct du Client.
- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Synchronous Process Services-Thousand Server Calls  
Ce service permet le traitement des demandes/réponses de site Web en temps réel, ainsi que l'échange synchrone des Documents de chaîne d'approvisionnement, afin de permettre au Client d'échanger des messages de façon synchrone avec des partenaires commerciaux via l'environnement de Service Cloud, quelles que soient les interfaces de services Web.
- d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Process Enrichment Services-Thousand Server Calls  
Ce service permet d'envoyer un flux de Documents B2B standard à un service Web pour valider les informations dans le Document commercial ou pour collecter des informations supplémentaires servant à enrichir le contenu du Document commercial.
- e. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet Trade Partner Configuration-PIP Remotely Delivered Service  
Ce service consiste à configurer un nouveau partenaire commercial pour que le Client puisse communiquer via RosettaNet.
- f. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-RosettaNet Configuration-PIP Remotely Delivered Service  
Ce service configure une connexion RosettaNet permettant au Client d'effectuer des transactions avec son partenaire commercial.
- g. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet  
Ce service permet au Client d'échanger des Documents avec son partenaire commercial à l'aide de la norme RNIF 2.0.

#### **1.1.6 Services de paiement à l'utilisation des abonnements de base**

Les services suivants sont disponibles avec toute édition d'un abonnement de base :

- a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Trading Partner Direct Connection Setup  
Ce service est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et fournit un service de configuration destiné à un seul partenaire commercial sous la forme d'une connexion directe par le biais d'un protocole pris en charge.
- b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Co-managed VPN Setup-Connection  
Ce service est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et fournit un service de configuration permettant la connexion au Service Cloud par le biais de la connexion VPN du Client.

- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Oversized Document Surcharge Pay Per Use Service  
Ce service est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et prévoit un supplément pour le traitement des documents comportant plus de trois pages.
- d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Rejected Document Pay Per Use Service  
Ce service est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et prévoit des frais de rejet dans le cas où le Service Cloud reçoit des documents défectueux ou incomplets en raison d'une erreur du Client ou du partenaire commercial.

#### 1.1.7 Service de paiement à l'utilisation d'IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition

- IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Additional Essentials Edition Connection Setup  
Ce service est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et fournit une connexion entre le Client et IBM.

#### 1.1.8 Services de paiement à l'utilisation d'IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition et Premium Edition

- a. IBM Supply Chain Business Network-Additional Basic Map Setup  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie et à développer et déployer en production une cartographie Gentran B2Bi, Windows, Unix version 6.0 ou ultérieure.
- b. IBM Supply Chain Business Network-Additional Intermediate Map Setup  
Ce service délivré à distance consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie, à développer et déployer en production une cartographie Gentran existante générée sur des versions d'IBM Sterling Translators telles que AS/400, Mainframe et des versions antérieures d'Unix ou une cartographie existante comportant un seul niveau de détail et aucune boucle conditionnelle.
- c. IBM Supply Chain Business Network-Additional Advanced Map Setup  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et consiste à analyser les exigences techniques, à élaborer la Spécification Détaillée de Cartographie et à développer et déployer en production une cartographie pouvant inclure des recherches ou boucles conditionnelles et des références croisées.
- d. IBM Supply Chain Business Network-Trading Partner Change  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et consiste à modifier une configuration de partenaire commercial unique.
- e. IBM Supply Chain Business Network-Small Map Change  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et comprend une modification de cartographie impliquant moins de deux partenaires commerciaux, un segment EDI ou APP/XML, des modifications codées en dur, des modifications cartographiques directes ou l'ajout d'un ou de deux segments.
- f. IBM Supply Chain Business Network-Medium Map Change  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et comprend une modification de cartographie impliquant une ou plusieurs divisions et un ou plusieurs partenaires commerciaux, moins de cinq segments EDI ou APP/XML, l'ajout d'un enregistrement entier, des modifications impliquant l'indexage (la plupart XML) ou appartenant à un flux à plusieurs parties.
- g. IBM Supply Chain Business Network-Large Map Change  
Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et comprend une modification de cartographie impliquant une ou plusieurs divisions, un ou plusieurs partenaires commerciaux, moins de cinq segments EDI ou APP/XML, une modification de format de schéma APP/XML, SDQ, SORT, le bouclage complexe et/ou des structures et logiques hiérarchiques, ainsi que l'ajout d'indexage/tri.

h. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Additional Connect:Direct Setup

Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et fournit la configuration de Connect:Direct dans le Service Cloud afin de l'utiliser avec l'instance Connect:Direct du Client.

**1.1.9 Service de paiement à l'utilisation d'IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition**

- IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Additional Trading Partner Community Support Setup

Ce service délivré à distance est disponible selon la méthode paiement à l'utilisation et consiste à configurer les partenaires commerciaux du Client afin de fournir au Client et à la communauté des partenaires commerciaux du Client un service d'assistance technique et un support clientèle.

**2. Description de la Sécurité**

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

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des Données à caractère personnel si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des Données à caractère personnel sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

**2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités**

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Ce Service Cloud ne chiffre pas le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et les machines ou les réseaux d'extrémité, en fonction du protocole utilisé. 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.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

Le Service Cloud peut comprendre la transmission de contenu à partir, à destination ou via des systèmes ou réseaux tiers, tels que l'Internet et autres Services d'Interconnexion, sur lesquels IBM n'exerce aucun contrôle et dont IBM n'est pas responsable. IBM ne déclare ou ne garantit pas que le contenu arrivant dans le Service Cloud a été traité par l'expéditeur du Contenu comme étant confidentiel ou que le Contenu transmis à partir du Service Cloud sera traité par le destinataire comme étant confidentiel. Le Client est responsable du et assume tout risque lié au choix des protocoles et moyens qu'il utilise pour transmettre le contenu via IBM et d'autres réseaux tiers.

Le Service Cloud IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion est fourni par un tiers et déroge aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS comme suit :

- a. ce service n'est pas inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM ;
- b. application de correctifs : sera conforme au planning mensuel des applications de correctifs ;
- c. Informations Identifiant une Personne (« PII ») : à titre de règle par défaut pour ce service, les documents comportant des Informations Identifiant une Personne sont immédiatement arrêtés après leur détection. Le Client sera informé que le document soumis comprend des Informations Identifiant une Personne (« PII ») et le document (image d'origine) sera retiré du processus de workflow et ne sera pas publié sur le portail des exceptions. Le Service Cloud ne saurait en aucune circonstance conserver et traiter les Informations PII issues de tout document traitant ces informations. Le fournisseur tiers devra purger toutes les références aux documents, fichiers ou



images contenant des Informations PII, quelles que soient les exigences ou instructions émises par le Client ; et

- d. Centre de données ; ce Service Cloud n'est pas hébergé par IBM. Le Service Cloud est hébergé par un site indépendant co-hébergé par le tiers.

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

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.

##### Capacité de Traitement Totale du Service Cloud pendant un mois contractuel

Il existe deux Niveaux de Service de Capacité de Traitement Totale. Le premier est basé sur une Capacité de Traitement Totale de 30 minutes pour 98 % des Documents, et le second sur une Capacité de Traitement Totale de 60 minutes pour 100 % des Documents. Les Crédits de Capacité de Traitement pour ces Niveaux de Service de Capacité de Traitement Totale ne sont pas cumulatifs ; le Client est en droit de recevoir un Crédit de Capacité de Traitement pour l'un ou l'autre des Niveaux de Service de Capacité de Traitement Totale , mais pas pour les deux.

Le premier Niveau de Service de Capacité de Traitement Totale Obtenu est calculé comme suit : (1) le nombre total de Documents atteignant une Capacité de Traitement Totale de 30 minutes, divisé par (2) le nombre total de Documents objet de la Capacité de Traitement Totale, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Capacité de traitement totale obtenue pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 98 %	2 %
Inférieure à 97 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

Le second Niveau de Service de Capacité de Traitement Totale Obtenue est calculé comme suit : (1) le nombre total de Documents atteignant une Capacité de Traitement Totale de 60 minutes, divisé par (2) le nombre total de Documents objet de la Capacité de Traitement Totale, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 100 %	2 %
Inférieure à 98 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

### Définitions

- **Crédit de Capacité de Traitement Totale** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Capacité de Traitement Totale sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- **Capacité de Traitement Totale** : signifie la période écoulée pendant laquelle IBM reçoit un Document de la boîte de messagerie d'un Client et envoie le Document à la boîte de messagerie d'un Partenaire désigné qui est située dans le Réseau IBM. La Capacité de Traitement Totale est applicable au Service.

### Temps de Réponse du Centre de Support pendant un mois contractuel

Le tableau ci-dessous récapitule les Niveaux de Service de support technique destinés à ce Service Cloud.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveaux de Service de Temps de Réponse du Centre de Support pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 95 %	2 %
Inférieure à 90 %	5 %

Le pourcentage de « Niveau de Service de Temps de Réponse du Centre de Support » est calculé comme suit : le nombre total de jours pendant lesquels tous les temps de réponse sont respectés pour tous les tickets de demande de service au cours d'un Mois Contractuel, divisé par 30 jours, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage. Il est à noter que le Niveau de Service de Temps de Réponse du Centre de Support sera toujours calculé sur la base d'un mois de 30 jours, quel que soit le nombre de jours d'un Mois Contractuel.

\* 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.

### **3.3 Exclusions**

Le Service Cloud IBM Supply Chain Business Network -AddOn-Document Conversion est exclu du SLA.

## **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. 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.

## **5. Droits 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 :

- a. Identifiant Entité Actif : 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. Un Identifiant Entité est considéré comme étant Actif lorsque l'entité interagit avec le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité Actifs 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 les besoins de ce Service Cloud, un Identifiant Entité est un partenaire commercial.

- b. Connexion : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Connexions établies avec le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- c. Document : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Document désigne un volume limité de données enveloppées par un enregistrement d'en-tête et de fin, signalant le début et la fin ou toute représentation électronique d'un document physique. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Documents traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de ce Service Cloud, la taille de document moyenne standard est de 3 à 5 kilocaractères ; IBM se réserve le droit de facturer des frais de traitement de données supplémentaires si les documents du Client dépassent des plages raisonnables.

- d. 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.
- e. 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 d'utilisation 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 les besoins de ce Service Cloud, un Identifiant Entité est un partenaire commercial.

- f. 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.
- g. Kilocaractère : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Kilocaractère correspond à mille octets. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Kilocaractères traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- h. Appel Serveur : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Appel Serveur correspond aux données transmises au et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

## **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 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.

## **5.4 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.

## **5.5 Redevances des Services à Distance**

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

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

## **6. Durée et Options de Renouvellement**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

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

### **7.2 Logiciels d'Activation**

Les services IBM Supply Chain Business Network Standard Edition et Premium Edition permettent au Client d'utiliser des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en

association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables
<ul style="list-style-type: none"> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for Non-Production Environment</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for Non-Production Environment</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a></p>

### 7.3 Sauvegarde

Les données Client sont sauvegardées tous les jours par le biais de sauvegardes différentielles. IBM réalise également des sauvegardes intégrales hebdomadaires pour chaque application. Les bandes de sauvegardes sont transférées tous les jours vers un site tiers. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données. Une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

### 7.4 Conservation des Données

Pour toutes les éditions, des données et métadonnées sélectionnées seront disponibles via Analytics pendant trois ans maximum, si le Client a choisi de l'activer. Toutes les données seront purgées à l'issue de la période de conservation.

Les périodes de conservation peuvent être modifiées à tout moment par IBM.

Pour IBM Supply Chain Business Network Essentials, IBM conservera et assurera la visibilité en ligne des données via des outils de visibilité basés sur un navigateur. Les données de niveau document seront conservées pendant 35 jours et visibles via l'outil de visibilité de suivi de document. Toutes les données seront purgées des systèmes IBM à l'issue de la période de conservation.

Pour IBM Supply Chain Business Network Standard Edition et Premium Edition, IBM conservera et assurera la visibilité en ligne des données pendant une période égale à la durée de la période d'abonnement. Par exemple, si le Client s'engage sur une période d'abonnement de 36 mois, toutes les données seront conservées pendant la période d'abonnement de 36 mois. Si l'abonnement est renouvelé pendant une période d'abonnement supplémentaire de 24 mois, les données des 24 derniers mois seront conservées en continu, ce qui signifie qu'au bout de six mois de la nouvelle période d'abonnement, les données des six premiers mois de la nouvelle période d'abonnement et les données des 18 derniers mois de la période d'abonnement précédente ont été conservées.

### 7.5 Expiration du Service Cloud

Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct. Le Client doit contacter IBM avant l'expiration du contrat afin d'organiser les services d'extraction.

### 7.6 Reprise après Incident

Dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), le Service Cloud fournit un Objectif de Point de Reprise de quatre heures et un Objectif de Temps de Reprise de quatre heures. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.

### 7.7 Données

IBM est autorisée à utiliser le Contenu, les observations et autres informations issues du Contenu du Client lors de la fourniture du Service Cloud, ainsi que les Données de Compte, sous une forme qui ne constitue plus des Données à caractère personnel et qui n'identifie pas le Client de quelque autre manière. Ces données seront utilisées aux fins d'étude, de test et de développement de produit. Les Clients peuvent résilier cette utilisation en adressant une notification à IBM sur la page <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>. Sauf disposition contraire expresse, la présente clause ne modifie pas les obligations de l'une ou l'autre partie énoncées par ailleurs dans le Contrat, notamment la responsabilité du Client d'obtenir les autorisations prévues par le Contrat.

Les données peuvent être copiées vers les services de non-production pour permettre à IBM de tester et d'améliorer la qualité des offres d'IBM.

## 7.8 Exclusions

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

IBM ne sera pas responsable :

- a. des erreurs ou incidents liés aux équipements ou logiciels du Client ou d'un tiers quel qu'il soit ;
- b. de toute absence d'intervention du Client ou d'un tiers suite à une communication transmise au Client ou par le Client ;
- c. de la solvabilité ou de la fiabilité de l'un quelconque des partenaires commerciaux du Client ;
- d. des données transmises de façon incorrecte par le Client ou un partenaire commercial du Client ;
- e. des Services d'Interconnexion (ou de tout incident ou erreur des Services d'Interconnexion) du fait du Client, d'un Fournisseur d'Interconnexion du Client ou des partenaires commerciaux du Client ou en raison d'un événement de force majeure quel qu'il soit ; ou
- f. de la fourniture de tout service de migration inverse si IBM a résilié une partie du Service Cloud ou du Contrat.

## 7.9 Implémentation de Projet pour IBM Supply Chain Business Network Standard Edition et Premium Edition

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

- a. La Phase de Conception de Service correspond à la conception de l'environnement métier et technique. IBM fournira une évaluation de l'environnement existant du Client, l'examen de toute documentation d'architecture précédemment élaborée, ainsi que la collecte d'informations pour la configuration initiale des systèmes matériels, des communications et des exigences des partenaires commerciaux.
- b. La Phase de Mise à Disposition de Service correspond à la migration de la communauté de partenaires commerciaux existante du Client (par exemple, Identifiants Entité et cartographies) vers le Service Cloud en :
  - (1) mettant en œuvre une connectivité entre le Client et IBM ;
  - (2) mettant en œuvre une connectivité entre les partenaires commerciaux du Client et IBM ;
  - (3) réalisant des tests d'unité, d'intégration et de connectivité conformément aux plans de test IBM ;
  - (4) documentant les spécifications détaillées de cartographie en fonction des exigences fournies par le Client et en développant les cartographies ;
  - (5) collaborant avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de partenaires commerciaux du Client ; et
  - (6) collaborant avec le Client pour créer le plan de support de production (Premium Edition uniquement).
- c. La Phase de Déploiement est une implémentation unique du Service Cloud pendant laquelle, le test et l'achèvement de l'environnement de production ainsi que le transfert des composants vers la phase de production ont lieu. Le projet (Phases de Conception de Service et de Mise à Disposition de Service combinées) s'exécutera en continu. Des activités de déploiement peuvent être réalisées et l'accès aux installations du Client pourra avoir lieu hors des heures ouvrables, comme convenu entre le Client et IBM. Si des phases de déploiement additionnelles sont requises en raison des besoins métier du Client ou en cas de retards imputables au Client et/ou aux partenaires commerciaux du Client, IBM pourra facturer une redevance d'extension de projet et/ou commencer à facturer les services d'abonnement.
- d. La phase des opérations correspond à la gestion par IBM des opérations quotidiennes du Service Cloud. IBM utilisera et gèrera les installations hébergeant le matériel et les logiciels associés à l'infrastructure de commerce électronique du Client, y compris les équipements, les communications et les applications dans un environnement sécurisé.

Le Client sera tenu de gérer la continuité des opérations et de communiquer avec sa communauté de partenaires commerciaux, en ce qui concerne les périodes de test, les migrations et les conversions.

### 7.9.1 Gestion de projet

IBM développera un plan de projet de mise à disposition de Service Cloud (le « Plan de Projet ») avec un planning détaillé pendant la phase de Conception de Service.

Le Client prendra en charge les objectifs et le planning conjointement définis dans le Plan de Projet.

Si, au cours des phases de Conception de Service ou de Mise à Disposition de Service, le Client juge nécessaire de retarder les phases de Conception de Service ou de Mise à Disposition de Service et que ce retard donne lieu à une modification importante du planning ou du plan de projet, IBM fera tout son possible pour faire face aux retards et discutera des options, s'il y a lieu, pour éviter des frais supplémentaires. Ces retards peuvent entraîner une redevance d'extension de projet, le démarrage des redevances d'abonnement périodiques et la réaffectation des ressources de l'équipe de projet.

### 7.9.2 Services Cartographiques

Les services cartographiques comprennent l'analyse, le développement, le test et l'installation de cartographiques pour le Service Cloud.

Le Client :

- a. réalisera des tests d'unité, d'intégration et d'acceptation conformément aux procédures de test établies ;
- b. analysera les exigences de cartographie pour :
  - (1) documenter la relation de niveau zone entre les données source et les données de sortie dans le document Spécification Détaillée de Cartographie ;
  - (2) analyser les exigences techniques en matière de développement de cartographie, à l'aide du format de fichier, du guide d'implémentation et des besoins métier associés. Il se peut que chaque partenaire commercial nécessite une analyse distincte ;
  - (3) valider la Spécification Détaillée de Cartographie par rapport aux données de production fournies par le Client dans un délai convenu d'un commun accord (à l'issue de chaque analyse). Les éventuelles modifications de cartographie postérieures à la validation de la Spécification Détaillée de Cartographie seront facturées ; et
- c. achèvera le développement des cartographies sur la base de la Spécification Détaillée de Cartographie.

Le Client accepte :

- a. de participer (y compris ses partenaires commerciaux) au test d'intégration et d'acceptation ;
- b. de fournir la documentation détaillée du format de fichier d'application, y compris le guide d'implémentation de partenaire commercial ou les spécifications détaillées pour chaque combinaison de partenaires commerciaux ;
- c. de fournir des données de test (avant et après la conversion), au format électronique, pour chaque relation métier unique :
  - (1) pour les tests entrants, IBM utilisera, si possible, les données de production archivées provenant du réseau. Pour les nouveaux partenaires et transactions, le Client fournira les exemples de données de test requis ; et
  - (2) pour les tests sortants, le Client fournira des exemples de données de test ; et
- d. de valider la Spécification Détaillée de Cartographie.

La cartographie est considérée comme terminée une fois qu'elle est implémentée dans l'environnement de test du Client, ou dans les dix (10) jours ouvrables suivant le dernier jour de la période (de validation) convenue d'un commun accord.

### 7.9.3 Services d'Activation de Transaction de Partenaires Commerciaux

Le Client :

- a. assistera le Client dans l'implémentation de la communauté de partenaires commerciaux du Client. Ce service inclut la mise en place, la configuration et le test des relations de partenaires commerciaux ;
- b. utilisera les informations relatives à un partenaire commercial qui sont fournies par le Client afin de configurer un flux de données approprié ; et

- c. mettra le partenaire commercial à l'état de production.

Le Client accepte :

- a. de fournir des données de test ;
- b. de fournir les informations relatives aux partenaires commerciaux (par exemple, nom, adresse, nom de la personne à contacter, adresse e-mail, numéros de téléphone et de télécopie, fournisseur de services à valeur ajoutée, qualificatif et identifiant) ; et
- c. de planifier le test et l'implémentation des partenaires commerciaux.

#### **7.9.4 Test d'Acceptation du Client**

Le Client :

- a. participera aux tests d'intégration de système et d'acceptation du Client ; et
- b. passera en revue et mettra à jour la documentation existante des besoins métier et du plan de support de production (pour Premium Edition) qui décrit les processus et procédures de support nécessaires à la suite desdits tests d'intégration de système et d'acceptation.

Le Client accepte :

- a. d'établir le processus de test ;
- b. de planifier et d'assurer la participation des spécialistes du Client et des partenaires commerciaux au test d'acceptation ; et
- c. de mener le test d'acceptation utilisateur.

#### **7.9.5 Etat de Préparation de la Production**

L'Etat de Préparation de la Production existe une fois que la phase de déploiement est terminée, le plan de support de production défini (pour Premium Edition) et les cartographies terminées afin de permettre la mise en production d'un partenaire commercial.

#### **7.10 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)**

Le Service Cloud fournit un point d'accès PEPPOL et un Fournisseur de Métadonnées de Service (SMP) qui permet aux utilisateurs du réseau de livraison électronique PEPPOL d'interopérer à l'aide d'un ensemble de processus métier et normes techniques communs.

Le point d'accès IBM disponible par le biais du Service Cloud fournit la connectivité au réseau de livraison électronique PEPPOL pour les Client qui ont activé le Service Cloud pour PEPPOL. Le point d'accès IBM a été établi conformément au Contrat OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA) disponible sur le site [www.peppol.eu](http://www.peppol.eu). Les coordonnées des représentants OpenPEPPOL responsables du logiciel de point d'accès se trouvent sur le site PEPPOL.

Le Client reconnaît et accepte que la capacité d'IBM à fournir certaines fonctions, notamment servir de Point d'Accès PEPPOL, est soumise aux contrats conclus avec des tiers. Si ces contrats tiers modifient, interrompent ou résilient le droit d'IBM à fournir une telle fonction, IBM peut immédiatement modifier la fonction de sorte qu'elle soit conforme aux instructions des tiers ou cesser de fournir ladite fonction dans le cadre du Service Cloud.

#### **7.11 Utilisateur Invité**

Un Utilisateur Invité est une personne autorisée par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud pour le compte du Client. Les Utilisateurs Invités pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud et l'utiliser. 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 les Utilisateurs Invités.

#### **7.12 Services d'Interopérabilité**

IBM est autorisée à transférer ou à stocker les données hors du pays dans lequel le Client ou ses partenaires résident, uniquement en vue de fournir le Service Cloud ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire. **SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS D'UN CONTRAT DISTINCT ENTRE LE CLIENT ET UN FOURNISSEUR D'INTERCONNEXION, LES FOURNISSEURS D'INTERCONNEXION NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES VIS-À-VIS DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DU SERVICE CLOUD.**



## **7.13 Facturation électronique via TrustWeaver**

### **7.13.1 Traitement des Données**

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 et TrustWeaver et ses partenaires transfèrent du contenu, y compris des Données à caractère personnel (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Allemagne, Australie, Brésil, Canada, Chili, Costa Rica, États-Unis, France, Inde, Irlande, Mexique, Pays-Bas, Royaume-Uni, Russie, Suède et Turquie. 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.

En ce qui concerne un transfert de Données à caractère personnel originaires de l'Espace Économique 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. Tous les litiges ou réclamations relatifs à ces accords, même si ceux-ci sont signés par des sociétés affiliées, seront traités par les parties conformément aux dispositions du présent Contrat comme si lesdits litiges ou réclamations étaient survenus entre les parties.

### **7.13.2 Autorisation**

Le Client autorise par les présentes IBM, son fournisseur tiers, TrustWeaver AB, ou d'autres fournisseurs tiers avec lesquels IBM peut conclure un contrat pour fournir tout ou partie du Service Cloud (ci-après dénommés (collectivement « Sous-traitants »), à établir les factures « au nom et pour le compte » comme décrit dans la présente sous-clause intitulée « Autorisation » (lorsque les lois italiennes régissent le Service Cloud, toutes les références à « au nom et pour le compte » devront être remplacées par « pour le compte »). Cette autorisation unilatérale est établie exclusivement à des fins de conformité fiscale. Les Sous-traitants ne sont pas parties au présent Contrat. La présente sous-clause ne traite pas ou n'a pas d'incidence sur les droits et obligations concernant les aspects commerciaux ou en matière de responsabilité du Service Cloud fourni au Client. La présente sous-clause ne crée pas de droits ou obligations relatifs aux processus et contrôles à effectuer par le Client en vertu de lois fiscales en vigueur autres que celles explicitement mentionnées dans les présentes. Sauf disposition explicitement stipulée dans les présentes, la présente sous-clause n'autorise pas un Sous-traitant à intervenir au nom et pour le compte du Client. En particulier, le Client autorise par les présentes les Sous-traitants à effectuer les opérations suivantes :

- a. Les Sous-traitants recevront d'IBM les données de facturation du Client qui ne constituent pas encore une facture d'origine et appliqueront par la suite une signature électronique aux données pour établir des factures électroniques « au nom et pour le compte » du Client. Le Client reconnaît et accepte explicitement que le Sous-traitant appliquera lesdites signatures électroniques à l'aide de clés privées correspondant aux certificats émis par des fournisseurs de service de certification tiers au Responsable du traitement. En outre, le Client accepte qu'IBM peut ajouter dans les factures du Client une formulation précisant cette relation.
- b. Les Sous-traitants valideront les signatures électroniques sur les factures électroniques lorsque le Client demande techniquement la validation des signatures électroniques. Lorsque le Client intervient en tant que fournisseur de biens ou services à des fins fiscales, le processus de validation consiste à obtenir des informations sur le statut de révocation auprès de l'autorité de certification émettrice. Les informations sur le statut de révocation sont envoyées ou mises à la disposition de l'acquéreur dans la transaction au format convenu, conjointement avec la facture électronique. Lorsque le Client intervient en tant qu'acheteur de biens ou services à des fins fiscales, le processus de validation inclut en outre une vérification cryptographique de la signature électronique.

La présente sous-clause intitulée « Autorisation » est conçue pour satisfaire toutes les exigences, en vertu de la législation en vigueur en matière de facturation électronique, concernant les contrats entre les émetteurs de factures et les tiers non parties à la transaction de vente sous-jacente, notamment en rapport avec les factures électroniques « au nom et pour le compte » des parties légalement tenues d'émettre une facture. Il s'agit notamment des exigences relatives à un mandat, en vertu du droit français, ainsi que des concepts équivalents en vertu d'autres lois. Si les dispositions de la législation en vigueur l'exigent, le Client s'engage à signer une documentation supplémentaire, telle qu'un contrat ou un mandat d'un Sous-traitant, autorisant ce dernier à émettre des factures électroniques « au nom et pour le

compte » du Client. La présente sous-clause est également conçue pour satisfaire toutes les exigences, en vertu de la législation en vigueur en matière de facturation électronique, concernant la validation externalisée des signatures électroniques et l'établissement sortant des factures. À cet égard, le Client reconnaît et accepte ce qui suit :

- c. Le Client demeure pleinement responsable vis-à-vis des autorités fiscales compétentes de la facture et de la TVA associée ainsi que d'autres implications fiscales. Entre autres, le Client demeure pleinement responsable, le cas échéant, de la déclaration et du paiement de la TVA et d'autres taxes en vigueur, comme si la facture était émise ou, selon le cas, reçue directement par le Client.
- d. Le Client s'engage à informer IBM de toutes modifications apportées aux informations concernant le Client susceptibles d'être utiles à la validité de la présente sous-clause ou à l'établissement correct des factures électroniques du Client par des Sous-traitants aux termes des présentes.
- e. Le Client accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que ses processus de facturation électronique ainsi que ceux des agents et fournisseurs de services du Client concernés, qui ne font pas l'objet de la présente sous-clause, remplissent toutes les obligations légales applicables. En particulier, le Client s'engage à s'assurer, avant l'utilisation du Service Cloud, que des contrats exécutoires sont en place avec les Partenaires concernés lorsque des contrats sont requis aux termes de la législation en vigueur. Le Client est responsable de s'assurer que les Partenaires sont des entités juridiques valides respectant toutes les exigences des autorités fiscales de la juridiction applicable et qu'ils sont autorisés à exercer des activités dans la juridiction applicable.
- f. Le Client ne soumettra pas à IBM des données de facturation qui, en vertu de la législation en vigueur, ne pourront pas être utilisées par un tiers pour l'émission de factures « au nom et pour le compte » des fournisseurs lorsque le Client intervient en tant que fournisseur dans le cadre de la transaction.
- g. Le Client informera IBM, dans les 48 heures (sauf si un délai plus court est requis par la loi en vigueur) suivant l'envoi des données de facturation à IBM, si le Client n'a pas encore reçu son exemplaire de la facture d'origine signée émise en son nom et pour son compte ou s'il n'a pas reçu d'accès en ligne à cette facture.
- h. Le Client informera IBM, dans les 48 heures (sauf si un délai plus court est requis par la loi en vigueur) suivant la réception de la facture, émise en son nom et pour son compte par le Sous-traitant, de toute erreur apparente dans la facture électronique. Si le Client n'a pas identifié d'erreur sur la facture dans le délai imparti, la facture sera considérée comme ayant été émise de façon valide. Dans la mesure du possible en vertu de la législation en vigueur, le Client s'engage à ne pas remettre en question l'émission valide d'une facture si celle-ci est considérée correcte conformément à la disposition précédente.

Au cas où le Client ou les autorités fiscales qualifieraient « d'autofacturation » une facture émise aux termes de la présente sous-clause, le Client reconnaît et accepte que toutes les stipulations de ce paragraphe b de la présente sous-clause s'appliquent indifféremment à la relation d'autofacturation. En outre, le Client en tant que fournisseur dans la transaction applicable respectera toutes les autres obligations légales applicables spécifiques en matière d'autofacturation en vertu de la législation en vigueur.

### **7.13.3 Sous-traitants**

Le Client reconnaît et accepte que TrustWeaver pourra fournir les Services Cloud par l'intermédiaire de filiales, de sociétés apparentées et de sous-traitants, sans adresser de notification au Client ou demander l'accord de ce dernier.

### **7.13.4 Modifications Réglementaires**

La totalité ou certains des composants des Services Cloud fournis pour les Territoires d'Habilitation sont fonction de la disponibilité, des performances et de la gestion des modifications des représentants de l'Etat ou des tiers réglementés par l'Etat. Si ces Services Cloud sont interrompus ou s'il n'est pas possible de les fournir en raison des modifications dans le cadre de la prestation de service obligatoire requises par lesdits représentants de l'Etat ou des tiers réglementés par l'Etat, ou dans le cadre juridique réglementant lesdites entités, IBM se réserve le droit de résilier immédiatement la fourniture de ces Services Cloud en adressant une notification au Client, sans aucune obligation vis-à-vis du Client, et ce dernier devra régler les Services Cloud fournis jusqu'à la date de résiliation.

### 7.13.5 Obligations du Client

- a. Obligations Générales des Utilisateurs Finaux
  - (1) Le Client doit fournir à IBM le pays d'établissement correct de l'utilisateur final.
  - (2) Le Client doit notifier à IBM tout mot de passe d'utilisateur final perdu ou compromis.
  - (3) Le Client doit nommer un responsable pour le stockage électronique, si la loi l'impose.
  - (4) Le Client convient en outre que les utilisateurs finaux demeurent responsables de la gestion des exceptions aux règles autrement applicables à l'archivage électronique des factures.
- b. Territoires Post-Audit
  - (1) Le Client déclare que les données envoyées au Service Cloud sont des données métier de production légitimes préparées par le Client ou ses partenaires commerciaux afin d'être émises, stockées et/ou auditées sous forme de factures électroniques.
  - (2) Le Client ne devra envoyer que des codes pays ISO 3166 (à deux lettres) correspondant aux Territoires énumérés dans la documentation du Service Cloud. Le Client est responsable de l'exactitude de ces codes pays et ni IBM, ni TrustWeaver ne vérifient l'exactitude du code pays dans le cadre du Service Cloud.
  - (3) Le Client est tenu de veiller à ce que les données envoyées au Service Cloud soient mises en forme de façon appropriée et qu'elles contiennent les informations requises pour l'exécution du Service Cloud conformément à la documentation du Service Cloud. Si les données ne sont pas mises en forme de façon appropriée et qu'elles ne contiennent pas des informations complètes, les données seront rejetées et renvoyées au Client pour correction.
  - (4) Le Client est responsable des aspects suivants du Service Cloud :
    - (a) exhaustivité de la TVA et exactitude du contenu des factures ou d'autres données métier, selon le cas ;
    - (b) exigences liées aux données de facture dans les systèmes de comptabilité, y compris production de rapports, présentation, audit, analyse, etc. ;
    - (c) détermination des juridictions de TVA applicables pour les factures ;
    - (d) détermination du pays d'établissement du Client ;
    - (e) toute autorisation ou notification des autorités concernées pouvant être requise ;
    - (f) processus métier, tels que les notes de crédit et les factures correctives ;
    - (g) exigences spécifiques en matière d'autofacturation et autres processus de facturation non directs ; et
    - (h) si des services soumis au régime fiscal sont fournis pour le compte d'une autre entité juridique, l'autorisation exécutoire de cette entité juridique est requise pour ladite fourniture de service.
- c. Territoires de Conformité
  - (1) Le Client est tenu de garantir la sécurité et l'intégrité des clés de signature avant et pendant le transfert et de documenter l'autorisation de transfert.
  - (2) Le Client est tenu de surveiller les dates d'expiration des certificats qui ont été téléchargés vers le Service et de renouveler et remplacer les certificats dans les meilleurs délais.
  - (3) Le Client déclare être le propriétaire des clés privées et des certificats appropriés et fournira à IBM des informations correctes relatives à l'utilisation du Service Cloud de sorte que ce dernier associe la clé et le certificat corrects à une entité juridique établissant les factures.
  - (4) Le Client conservera la documentation démontrant la connexion entre la source de facture et la clé.
  - (5) Pour les factures commerciales en Turquie, le Client ne devra pas tenter d'extraire la réponse de l'acheteur plus de sept fois sur une période de 168 heures.
  - (6) Le Client désignera un responsable chargé du stockage des factures électroniques, si cela est imposé par la loi, et est responsable de la gestion des exceptions aux règles applicables à l'archivage électronique des factures, comme indiqué dans la documentation du Service Cloud.

d. Ressources du Client

Le Client est responsable de ses ressources qui sont requises par IBM pour la connexion au Service Cloud, y compris mais sans limitation, l'accès suffisant aux systèmes, informations, membres du personnel et ressources du Client.

e. Services de Désactivation

En cas de résiliation ou d'expiration d'une partie quelconque du Contrat, tous les services de désactivation fournis par IBM seront stipulés dans un descriptif de services qui sera régi par un contrat de services professionnels distinct entre IBM et le Client.