

### IBM Watson Supply Chain Insights

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 Watson Supply Chain Insights Standard Edition est une offre cloud fournissant des fonctionnalités de visibilité, d'observations et de collaboration conçues pour soutenir la Chaîne d'Approvisionnement du Client. Les principaux composants du Service Cloud incluent un centre d'opérations, un espace de collaboration et des fonctionnalités Ask Watson.

Le Service Cloud intégrera des données de la Chaîne d'Approvisionnement Client et visualisera les données dans le centre d'opérations. Un modèle de données standard est utilisé pour charger les Objets de Données comme les bons de commande, les expéditions de vente, les inventaires de produits, les expéditions de fournisseurs et autres. Chaque type ou catégorie de données est appelé un Objet de Données. Des données peuvent être chargées soit en utilisant les API soit via la feuille de calcul dans laquelle l'utilisateur sera guidé à travers un processus de cartographie. Les données du Client seront conservées pendant un minimum de 24 mois si le Client possède un abonnement au Service Client actif. IBM se réserve le droit de supprimer les données qui datent de plus de 24 mois. Il existe des indicateurs de performances clés (KPI) prêts à l'emploi qui analysent l'état de la Chaîne d'Approvisionnement en fonction des données chargées. Il existe des alertes visuelles qui envoient des notifications concernant des problèmes potentiels en fonction du KPI.

L'espace de collaboration est considéré comme une salle de résolution et inclut l'utilisation limitée de Watson Workspace. Les salles de résolution permettent aux utilisateurs de collaborer dans un espace virtuel pour travailler sur un problème. Les utilisateurs peuvent discuter et résoudre des problèmes métier avec d'autres collègues, partenaires commerciaux ou fournisseurs et Watson. Watson est disponible pour une utilisation dans la salle de résolution. Le Client est limité à 20 Go de téléchargements par Utilisateur Autorisé disponibles pour le stockage de fichiers et d'images. Des API sont également disponibles pour utilisation comme le décrit la clause Dispositions Additionnelles.

Les utilisateurs peuvent poser des questions à Watson en langage naturel. Watson peut donner des réponses sur la Chaîne d'Approvisionnement en fonction des données disponibles dans le modèle de données et dans d'autres salles de résolution.

Deux instances de base sont disponibles pour l'Abonnement à IBM Watson Supply Chain Insights (SCI) Standard Edition et IBM SCI Enterprise Standard Edition :

#### 1.1 Offres

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

##### 1.1.1 IBM SCI – Standard

Pour chaque Instance, ce Service Cloud inclut les ressources suivantes :

- Cinq (5) Utilisateurs Autorisés
- Quatre (4) éléments (Objets de Données)
- Cinq cent (500) Enregistrements d'Expédition

##### 1.1.2 IBM SCI Enterprise – Standard

Pour chaque Instance, ce Service Cloud inclut les ressources suivantes :

- Cent (100) Utilisateurs Autorisés
- Huit (8) Eléments (Objets de Données)
- Cent Mille (100 000) Enregistrements d'Expédition

#### 1.2 Services Optionnels

Les services optionnels suivants doivent correspondre à l'instance de base respective pour IBM Watson Supply Chain Insights - Standard ou IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard.

### 1.2.1 Add-on destiné aux Utilisateurs Autorisés Supplémentaires

Le Client peut acquérir des droits pour les Utilisateurs Autorisés supplémentaires afin d'étendre le nombre inclus dans l'Instance de l'abonnement de base.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Authorized User
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Authorized User

### 1.2.2 Add-on destiné aux Objets de Données Supplémentaires

Le Client peut acquérir des droits pour des Eléments supplémentaires afin d'étendre le nombre d'Objets de Données inclus dans l'Instance de l'abonnement de base.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Data Object-Item
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Data Object-Item

### 1.2.3 Add-on destiné aux Enregistrements d'Expédition Supplémentaires

Le Client peut acquérir des droits pour des expéditions supplémentaires afin d'étendre le nombre inclus dans l'Instance de l'abonnement de base.

- a. Pour IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Resource Shipment Record : cette ressource supplémentaire a un indicateur d'Enregistrements d'Expédition en Millier.
- b. Pour IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - AddOn-Resource-Ten Thousand Shipment Records : cette ressource supplémentaire a un indicateur d'Enregistrements d'Expédition en Dizaine de Milliers.

### 1.2.4 Add-on destiné à l'Environnement Hors Production

Permet l'utilisation du Service Cloud dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de tests de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'offre de Services Cloud utilisés en interne. Cette édition du Service Cloud est limitée aux éléments suivants :

- a. Pour IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Non Production : l'utilisation simultanée par un maximum de cinq Utilisateurs Autorisés à la fois et 500 Enregistrements d'Expédition par mois.
- b. Pour IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Non Production : l'utilisation simultanée par un maximum de 100 Utilisateurs Autorisés à la fois et 100 000 Enregistrements d'Expédition par mois.

### 1.2.5 Service de Paiement à l'Utilisation

Si le Client dépasse la limitation d'utilisation des ressources incluses dans l'Instance de l'abonnement de base, il sera facturé selon un paiement à l'utilisation pour l'excès d'utilisation. Ces services de paiement à l'utilisation doivent correspondre à l'Instance de base respective de l'abonnement :

- IBM Watson Supply Chain Insights – Standard
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Authorized User – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource Item – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource-Shipment Record – Pay Per Use
- IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard
  - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard- Authorized User – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights- Enterprise – Standard Edition Base Resource-Data Object – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Edition Base – Resource-Ten Thousand Shipment Record – Pay Per Use

## 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.

### **IBM Watson Supply Chain Insights**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

### **IBM Watson Workspace**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FD58334063C211E6865BC3F213DB63F7>

## **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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

<b>Disponibilité</b>	<b>Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)</b>
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 :

- 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.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.
- L'Enregistrement d'Expédition est un enregistrement qui représente une expédition de marchandises, quel que soit le nombre d'enregistrements d'article, d'enregistrements de commande ou de colis contenus dans l'ensemble de marchandises traitées par les Services Cloud.

## 5. Dispositions Additionnelles

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

### 5.1 Utilisateurs Invités

Un Utilisateur Invité est une personne autorisée par le Client à accéder au Service Cloud. Les utilisateurs invités peuvent être des employés ou des fournisseurs du Client ou des utilisateurs qui ne sont pas membres de l'entreprise ou de l'organisation du Client. Les Utilisateurs Invités pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud. Le Client est responsable de l'utilisation du Service Cloud par les 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. Les Utilisateurs Invités peuvent uniquement utiliser la Salle de Résolution et tous les autres utilisateurs doivent avoir un abonnement pour utiliser le Service Cloud. IBM se réserve le droit de limiter ultérieurement le nombre d'utilisateurs invités. Les Utilisateurs Invités sont limités à 1 Go de téléchargements par utilisateur invité, disponibles pour le stockage de fichiers et d'images téléchargés.

### 5.2 Dispositions applicables aux API IBM Watson Workspace

Ces dispositions s'appliquent à l'utilisation par le Client des API Watson Workspace pour créer des applications dans le Service Cloud. Le Client est autorisé à publier des applications dans le catalogue fourni au sein du Service Cloud (« Catalogue ») ou à donner aux Utilisateurs Finaux l'accès aux applications hors du Catalogue objet du présent Descriptif de Services.

#### Définitions

- a. **Entrée d'Application** : description de l'application et des conditions d'utilisation, telles qu'elles sont spécifiées par le Client en rapport avec l'application que le Client souhaite publier dans le Catalogue ou partager par le biais d'une URL hors du Catalogue.
- b. **Utilisateur Final** : utilisateur qui accède au Service Cloud.

#### 5.2.1 Coordonnées des Personnes à Contacter chez le Client

IBM peut vérifier les coordonnées soumises par le Client et pourra utiliser les coordonnées fournies par le Client pour communiquer avec le Client au sujet des applications que le Client publie et pour fournir au Client des informations sur le Service Cloud. IBM se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Catalogue et sa capacité de publication dans le Catalogue si IBM estime que le Client enfreint les dispositions de la présente Annexe.

#### 5.2.2 Restrictions liées aux Applications

Le Client s'engage à respecter les dispositions suivantes relatives à toute application qu'il crée à l'aide des API Watson Workspace dans le Service Cloud :

- Interdiction de publier ou donner accès à une application comportant des informations confidentielles du Client ou d'un tiers.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application comportant des informations propriétaires d'un tiers sans l'accord préalable de ce tiers.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application, ou d'inclure des liens à partir de l'application du Client vers des sites Internet comportant des activités illégales, diffamatoires, obscènes, choquantes, frauduleuses ou autrement considérées comme inacceptables.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application comportant des Informations Personnelles Sensibles, telles qu'elles sont définies dans la Clause 2 « Description de la Sécurité » ci-dessus.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application destinée aux enfants de moins de 13 ans.
- Interdiction de publier ou donner accès à des virus, vers, défauts, chevaux de Troie, fichiers corrompus ou tout autre élément de nature destructrice ou à caractère trompeur.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application comportant, sans limitation, des photos, images ou graphiques protégés par un brevet, une marque, des droits d'auteur, un secret commercial ou tout autre droit de propriété d'un tiers quel qu'il soit, sauf si le Client est le propriétaire desdits droits ou qu'il a l'autorisation du propriétaire pour utiliser ledit contenu dans une

application. Si le propriétaire tiers l'exige, le Client doit reconnaître les droits d'auteur ou la marque de cette partie de l'application.

- Interdiction de publier ou donner accès à une application enfreignant ces dispositions ou toute loi ou réglementation applicable.
- Interdiction d'usurper l'identité d'une autre personne ou de donner de fausses déclarations au sujet du Client ou de la source de toute application.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application qui exprime ou implique faussement que ladite application est soutenue ou approuvée par IBM.
- L'application du Client doit utiliser un chiffrement renforcé lors du stockage du contenu des Utilisateurs Finaux et, si le contenu est mis en cache, il doit être actualisé toutes les 24 heures.
- L'application du Client ne doit utiliser que ses propres clés et valeurs confidentielles pour accéder aux API de Watson Workspace.
- Le Client doit supprimer la totalité du contenu collecté auprès d'un Utilisateur Final du Service Cloud à la demande de l'Utilisateur Final en vertu de la législation applicable. En outre, le Client doit supprimer la totalité du contenu collecté auprès d'Utilisateurs Finaux lorsque l'application du Client est supprimée d'un espace au sein du Service Cloud.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application qui permet l'utilisation du contenu collecté auprès d'Utilisateurs Finaux pour toute forme de publicité.
- Interdiction de publier ou donner accès à une application qui permet l'utilisation du contenu collecté auprès d'Utilisateurs Finaux pour contacter des Utilisateurs Finaux hors du Service Cloud sans autorisation expresse.

IBM pourra passer en revue l'application du Client et se réserve le droit de demander au Client d'y apporter des modifications de sorte qu'elle puisse être partagée ou rester publiée dans le Catalogue.

Le Client reconnaît et accepte, qu'en ajoutant une application dans le Service Cloud et en la partageant par le biais d'une URL ou d'une publication dans le Catalogue, il confère aux Utilisateurs Finaux l'accès public à l'entrée d'Application du Client et à l'application du Client sous réserve du Descriptif de Services relatif au Service Cloud, du contrat de base applicable (par exemple, le Contrat Cloud Service) et les dispositions du contrat d'utilisateur final entre le Client et les Utilisateurs Finaux de l'application.

Le Client confère à IBM une licence mondiale, non-exclusive et exempte de redevance pour utiliser, afficher et distribuer les marques du Client sous forme de logos (« Marques du Client »), tels qu'ils figurent dans l'application du Client ou tels qu'ils sont fournis à IBM dans le Catalogue, en rapport avec la commercialisation et la promotion de l'application du Client. Le Client déclare être le propriétaire et/ou le concédant de licence autorisé des Marques du Client et que celles-ci ne portent atteinte à aucune propriété intellectuelle de tiers. Entre le Client et IBM, toute la notoriété associée aux Marques du Client sera au profit du Client. IBM peut reformater ou redimensionner les Marques du Client selon les besoins, sans modifier l'apparence globale des Marques du Client.

Le Client reconnaît que tous les droits sur les brevets, droits d'auteur, marques et autres droits de propriété intellectuelle liés au Service Cloud demeureront détenus par IBM et ses fournisseurs.

### **5.2.3 Limites de demandes cognitives**

Le Service Cloud est destiné aux utilisateurs et applications intégrées pour partager du contenu. Ce contenu est analysé par les fonctions cognitives de la plateforme cloud Watson pour faciliter la synthèse des sujets et Moments clés. IBM se réserve le droit de limiter l'utilisation de Watson au traitement des messages générés par une application.

### **5.2.4 Contrats d'Utilisateur Final pour l'utilisation des Applications**

Entre le Client et IBM, le Client est seul responsable de la mise à disposition de son application pour les Utilisateurs Finaux et de la concession de licences ou de droits sur l'application du Client. Le Client est tenu d'établir des contrats d'Utilisateur Final applicables à l'utilisation de l'application du Client et pouvant être consultés par tous les Utilisateurs Finaux dans l'Entrée d'Application ou, s'ils sont fournis aux Utilisateurs Finaux hors de l'Entrée d'Application, qui se présentent de manière à autoriser l'Utilisateur Final à consulter les contrats d'Utilisateur Final de l'application avant d'utiliser cette dernière. Ces contrats lieront directement le Client et l'Utilisateur Final et ne créeront aucune obligation ou responsabilité pour IBM. Le Client accepte que le contrat entre le Client et l'Utilisateur Final contienne des dispositions qui, au minimum, respectent les dispositions de la présente Annexe et imposent à tout autre Utilisateur Final

utilisant l'application du Client le respect de la présente Annexe ainsi que l'utilisation de l'application par cet Utilisateur Final.

#### **5.2.5 Support**

Le Client est tenu de fournir une assistance aux Utilisateurs Finaux pour l'application du Client.

#### **5.2.6 Connexion du Service IBM Watson Conversation**

Le Client peut connecter une instance du Service IBM Watson Conversation (« Watson Conversation ») à son application pour analyser du contenu dans le Service Cloud. Le Client reconnaît qu'en connectant son application à Watson Conversation et en utilisant l'application ou en autorisant son utilisation dans le Service Cloud, l'application envoie automatiquement du contenu à l'instance Watson Conversation connectée. En outre, le Client reconnaît que cette connexion est établie à l'aide des identifiants que le Client doit fournir à IBM afin de connecter l'application du Client à l'instance Watson Conversation. Le Client est tenu de fournir à IBM les identifiants corrects et reconnaît que, dans ce cas, l'utilisation de l'application du Client, par le Client ou de quelque autre manière, peut être facturée au compte associé aux identifiants Watson Conversation fournis, sous réserve des dispositions Watson Conversation convenues séparément par le propriétaire du compte de l'instance Watson Conversation.

#### **5.2.7 Liberté d'Action**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM n'a absolument aucune obligation d'utiliser, de publier ou de maintenir l'application du Client (ou toute partie de l'application) de quelque manière que ce soit. IBM se réserve le droit d'interrompre le Catalogue ou de limiter, d'interrompre l'accès ou de retirer l'application du Catalogue ou dans le Service Cloud pour quelque motif que ce soit et sans préavis. Le Client reconnaît qu'IBM n'indemniser pas le Client en ce qui concerne la publication ou l'utilisation de l'application.

#### **5.2.8 Réponse aux Notifications**

IBM se réserve le droit, mais n'y est pas obligée, de surveiller le Catalogue et les applications utilisées dans le Service Cloud. IBM se réserve également le droit de refuser toute application ou de supprimer toute application précédemment publiée.