

## IBM MetroPulse

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 MetroPulse est une plateforme cloud d'analyse avancée modulaire personnalisée pour le secteur de la distribution et des biens de consommation. MetroPulse aide votre organisation à prévoir la demande du marché local rue par rue et à y répondre en associant des données hyperlocales aux données de votre entreprise. Les ensembles de données hyperlocaux proviennent de MetroPulse Data Lake et sont combinés aux données (Contenu) du Client pour générer des connaissances hyperlocales (Contenu dérivé). Les modèles et facteurs de demande sont identifiés par l'intermédiaire d'analyses avancées préconfigurées ; les recommandations et problèmes remontent dans un tableau de bord interactif pour indiquer l'impact net sur les recettes et les bénéfices, afin que les utilisateurs au niveau de la chaîne d'approvisionnement, des ventes, du merchandising, des opérations et du marketing puissent rapidement définir les priorités des actions requises.

#### 1.1 Offres

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

##### 1.1.1 Module IBM MetroPulse Asset Allocator

Le Module Asset Allocator affiche les attributs de voisinage pour identifier les voisinages non desservis et leur affecter des ressources. Il prend en compte le potentiel des points de ventes du voisinage et de la concurrence et classe les sites candidats pour l'affectation de nouvelles ressources. Il permet également de détecter les ressources non performantes à retirer.

##### Module Asset Allocator principal

<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Metro</p>	<p>Un abonnement Metro offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le Module IBM MetroPulse Asset Allocator pour une région métropolitaine, telle que définie par IBM (Metro). Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques et aux données de centre d'intérêt d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour 50 Utilisateurs Autorisés par abonnement Metro.</p>
<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Enterprise</p>	<p>Un abonnement Enterprise offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le Module IBM MetroPulse Asset Allocator pour toute zone géographique, dans le cadre de l'abonnement IBM MetroPulse Data Lake. Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques et aux données de centre d'intérêt d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour 250 Utilisateurs Autorisés par abonnement Enterprise.</p>

##### 1.1.2 Module IBM MetroPulse Product Mix

Le Module Product Mix affiche les attributs de voisinage permettant d'identifier les points de vente dont la gamme de produits est inefficace à l'aide d'algorithmes de cluster et recommande la gamme optimale à traiter et implémenter. Le Module Product Mix fournit également un outil de simulation par scénarios pour agréger l'amélioration des ventes et la majoration prévue en fonction de recommandations.

## Module Product Mix

IBM MetroPulse Product Mix Module Metro	<p>Un abonnement Metro offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le module IBM MetroPulse Product Mix pour une région métropolitaine. Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques et aux données de centre d'intérêt d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour 10 Utilisateurs Autorisés, 1 000 unités de gestion de stock et 1 000 sites (identifiants Entité) par abonnement Metro.</p>
IBM MetroPulse Product Mix Module Enterprise	<p>Un abonnement Enterprise offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le module IBM MetroPulse Product Mix pour toute zone géographique, dans le cadre de l'abonnement IBM MetroPulse Data Lake. Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour un nombre illimité d'Utilisateurs Autorisés, 1 000 unités de gestion de stock et 10 000 sites (identifiants Entité) par abonnement Enterprise.</p>

### 1.1.3 Module IBM MetroPulse Demand Forecasting

Le Module Demand Forecasting prévient les Utilisateurs Autorisés des écarts prévisionnels de la demande par rapport à la prévision d'origine, site par site. Il permet aux Utilisateurs Autorisés d'accéder d'une catégorie à une unité de gestion de stock (SKU) pour comprendre les principaux facteurs de vente et identifier les futurs surplus de stock et ruptures de stock.

#### Module Demand Forecasting

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Metro	<p>Un abonnement Metro offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le Module IBM MetroPulse Demand Forecasting pour une région métropolitaine. Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques, météorologiques (historique et prévisions) et d'événement d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour 10 Utilisateurs Autorisés, 1 000 unités de gestion de stock et 1 000 sites (identifiants Entité) par abonnement Metro.</p>
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Enterprise	<p>Un abonnement Enterprise offre aux Utilisateurs Autorisés le droit d'utiliser le module IBM MetroPulse Demand Forecasting pour toute zone géographique, dans le cadre de l'abonnement IBM MetroPulse Data Lake. Cet abonnement requiert l'accès aux données démographiques, météorologiques (historique et prévisions) et d'événement d'IBM MetroPulse Data Lake pour la zone géographique spécifique concernée.</p> <p>Chaque instance de ce Service Cloud offre au Client des droits pour un nombre illimité d'Utilisateurs Autorisés, 1 000 unités de gestion de stock et 10 000 sites (identifiants Entité) par abonnement Enterprise.</p>

### 1.1.4 IBM MetroPulse Data Lake

MetroPulse Data Lake contient les ensembles de données utilisés par les modules MetroPulse. Les données démographiques, de centre d'intérêt, météorologiques (historique et prévisions) et d'événement peuvent être utilisées par les modules d'analyse avancée MetroPulse.

Ce Service Cloud permet d'intégrer un ou plusieurs modules IBM MetroPulse à MetroPulse Data Lake pour pouvoir utiliser les principaux ensembles de données hyperlocaux en fonction de régions métropolitaines ou de zones géographiques nationales, telles que déterminées par IBM (National) pour les types suivants :

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 Metro

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 National

Le classement des villes et régions géographiques par type est tenu à jour sur le site <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLJEF/welcome.html>.

## 1.2 Services Optionnels

### 1.2.1 Add-ons du module Asset Allocator

Les add-ons suivants sont disponibles si le Client requiert des droits supplémentaires en matière d'Utilisateurs Autorisés :

Extension d'utilisateurs pour le module IBM MetroPulse Asset Allocator	Une extension d'utilisateurs pour le module Asset Allocator offre au Client des droits d'Utilisateur Autorisé supplémentaires.
--	--

### 1.2.2 Add-ons du module Product Mix

Les add-ons de module suivants sont disponibles si le Client requiert des droits supplémentaires en matière d'Utilisateurs Autorisés, d'unités de gestion de stock ou de sites (identifiants Entité) :

Extension d'utilisateurs pour le module IBM MetroPulse Product Mix	Une extension d'utilisateurs pour le module Product Mix offre au Client des droits d'Utilisateur Autorisé supplémentaires.
Extension d'unités de gestion de stock pour le module IBM MetroPulse Product Mix	Une extension d'unités de gestion de stock (SKU) pour le module Product Mix offre au Client des droits d'unité de gestion de stock supplémentaires mesurés en centaines d'unités de gestion de stock.
Extension de sites pour le module IBM MetroPulse Product Mix	Une extension de sites pour le module Product Mix offre au Client des droits de site supplémentaires, mesurés en centaines d'identifiants Entité.

### 1.2.3 Add-ons du module Demand Forecasting

Les add-ons de module suivants sont disponibles si le Client requiert des droits supplémentaires en matière d'Utilisateurs Autorisés, d'unités de gestion de stock ou de sites (identifiants Entité) :

Extension d'utilisateurs pour le module IBM MetroPulse Demand Forecasting	Une extension d'utilisateurs pour le module Demand Forecasting offre au Client des droits d'Utilisateur Autorisé supplémentaires.
Extension d'unités de gestion de stock pour le module IBM MetroPulse Demand Forecasting	Une extension d'unités de gestion de stock (SKU) pour le module Demand Forecasting offre au Client des droits d'unité de gestion de stock supplémentaires mesurés en centaines d'unités de gestion de stock.
Extension de sites pour le module IBM MetroPulse Demand Forecasting	Une extension de sites pour le module Demand Forecasting offre au Client des droits de site supplémentaires, mesurés en centaines d'identifiants Entité.

#### 1.2.4 IBM MetroPulse Module Integration

Ce Service Cloud permet une intégration sortante des modules IBM MetroPulse vers les systèmes du Client par l'intermédiaire d'appels d'API. Les données pouvant être intégrées via ce Service Cloud sont exclusivement du Contenu dérivé.

### 1.3 Services d'accélération

#### 1.3.1 Configuration d'IBM MetroPulse Module Integration

Le Client sera facturé pour la configuration d'IBM MetroPulse Module Integration en vue de la mise à disposition d'IBM MetroPulse Module Integration.

#### 1.3.2 IBM MetroPulse Module Services

Ces ententes de service à distance aident le Client à déployer le ou les modules MetroPulse en fonction des exigences du Client, notamment en matière de configuration, de personnalisation, de chargement des données et d'optimisation du modèle prédictif.

IBM MetroPulse Module Services Essential	Ce Service fournit jusqu'à 560 heures de services d'analyse avancée à distance pour un module.
IBM MetroPulse Module Services Standard	Ce Service fournit jusqu'à 800 heures de services d'analyse avancée à distance pour deux modules au maximum.
IBM MetroPulse Module Services Premium	Ce Service fournit jusqu'à 1 040 heures de services d'analyse avancée à distance pour trois modules au maximum.

Les services IBM MetroPulse Module Services arrivent à expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non. Si la durée requise de l'entente est supérieure à 90 jours ou qu'un déplacement sur le site du Client (sur site) est requis, les redevances supplémentaires et les modalités de facturation desdits services seront commandées séparément et indiquées dans un Descriptif de Service.

## 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=699E95700A6711E8BE1A0F0F1F3F9A88>

## 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. Responsabilités

### 4.1 Le Client accepte :

- a. de fournir les données de produit, financières et autres (Contenu), comme décrit dans le Document Spécification de données d'importation IBM correspondant à l'offre de Service Cloud concernée, conformément au calendrier convenu ; et
- b. de fournir les ressources permettant de résoudre les problèmes liés au Contenu dans les délais.

### 4.2 IBM :

- a. fournira un exemplaire du Document Spécification de données d'importation IBM existant à la signature du contrat. Le Document Spécification de Données d'importation IBM pourra être modifié par IBM de temps à temps, à sa seule discrétion ;
- b. recevra et chargera le Contenu à un rythme hebdomadaire ou quotidien et gèrera les interfaces de traduction de données en entrée à l'aide d'outils standard ; et
- c. effectuera sa validation de données standard sur le Contenu. La validation de données se compose de travaux automatisés exécutant et vérifiant le Contenu quant aux erreurs et anomalies potentielles.

Des tâches supplémentaires peuvent être requises si le Client modifie le format du Contenu à la suite du déploiement initial, s'il demande le renvoi du Contenu au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation. Dans le cas d'un retraitement de données par le Client, IBM collaborera avec le Client pour déterminer si un rechargement des données d'historique retraitées et une remodelisation des catégories de produit concernées sont garantis. Les redevances supplémentaires et les modalités de facturation desdits services seront commandées séparément et indiquées dans un Descriptif de Service.

## 5. Redevances

### 5.1 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.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Élément est une zone géographique unique pour laquelle les données requises sont disponibles. Il s'agit d'une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.

- Les unités de gestion de stock (SKU : Stock Keeping Unit) correspondent au nombre maximal d'éléments uniques d'un catalogue fournisseur ou distributeur simultanément publiés, gérés ou traités par les Services Cloud pendant la période de mesure.
- Un Identifiant Entité est un emplacement de distribution physique unique destiné à chaque entité interagissant avec les Services Cloud.
- Un Appel d'API désigne l'invocation des Services Cloud par le biais d'une interface programmable.

## **6. 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.