

IBM DemandTec for Manufacturers

Cette Description de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société, ses utilisateurs autorisés et les destinataires du Service Cloud.

1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud est décrite ci-après. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization prend en compte les propriétés physiques de niveau magasin ainsi que les besoins des clients en matière de scénarios d'optimisation et d'analyse incrémentielle de niveau article. Il génère plusieurs scénarios d'optimisation pour différents objectifs tels que l'optimisation de la mise en rayon et des ventes.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program permet aux fabricants d'analyser le comportement des clients des détaillants qui ont souscrit à la version de détail d'IBM DemandTec Shopper Insights, y compris, les visites, la fréquence d'achat et l'achat de produit, par le biais d'une série de tableaux de bord.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program permet aux Courtiers d'analyser le comportement des clients des détaillants qui ont souscrit à la version de détail d'IBM DemandTec Shopper Insights, y compris, les visites, la fréquence d'achat et l'achat de produit, par le biais d'une série de tableaux de bord.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser les présentations, les négociations, la facturation et le rapprochement des offres qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser l'entrée, la négociation et le rapprochement des promotions commerciales qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web. Advanced Deal Management incorpore des vues de produit définies par le fabricant, ainsi que des archives d'offres qui permettent l'accès et la génération de rapports au niveau des articles, des offres et des factures. Advanced Deal Management incorpore des fonctionnalités supplémentaires facilitant le déroulement des offres, y compris, la réplication des offres, les alertes e-mail, la visibilité étendue, le suivi du financement et les exportations d'offre.

2. Description de la Sécurité

2.1 Règles de Sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et réévaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités dans le cadre d'une procédure de réponse après incident complète.

2.2 Contrôle d'Accès

L'accès aux données Client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux données Client. Tous les accès aux données Client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés.

L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en oeuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

2.4 Consignation des Activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de falsification et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2.5 Sécurité Physique

IBM gère des normes de Sécurité Physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

2.6 Conformité

IBM effectue annuellement des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des Règles de Sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'oeuvre. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

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 le Document de Transaction du Client. Le SLA ne constitue pas une garantie.

3.1 Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie le dédommagement fourni par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir sur une future facture du Service Cloud.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.

- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois calendaire complet pendant la durée du Service Cloud, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud que le Client est autorisé à utiliser n'est pas disponible. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge ou problèmes liés à l'administration de système, aux commandes ou à des erreurs de programmation du Client pour fournir du contenu ou l'accès au Service Cloud ;
 - (4) atteinte à la sécurité du fait du Client ou tout test de sécurité mené par le Client ; ou
 - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

3.2 Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM dans les quarante-huit (48) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution.

La Réclamation pour un Crédit de Disponibilité doit être soumise au Représentant de Compte IBM du Client ou à l'IBM Client Success Manager au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.

- a. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne pourra pas dépasser douze pour-cent (12 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle payée pour le Service Cloud.
- b. Pour les Services regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service regroupé et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.3 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Inférieur à 95,00 %	12 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

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

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
---	---

3.4 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni que pour la société du Client et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs du Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements hors production, y compris et de façon non limitative, à IBM DemandTec Managed Cloud Preview ou aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Définitions

Les termes suivants sont définis comme suit :

Courtier : désigne un Client représentant une ou plusieurs Sociétés CP comme agent commercial traitant la couverture des transactions au siège social et/ou au détail. Un Courtier est autorisé à accéder au Service Cloud avec un Détaillant inclus particulier, pour des Catégories de Produit spécifiques, et uniquement au nom des Sociétés CP avec Courtier spécifiques.

Société CP avec Courtier : désigne une Société CP qui engage un Courtier pour gérer sa représentation auprès des détaillants en rapport avec la planification des promotions, la soumission d'offres et d'autres transactions.

Biens de consommation : désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les « Biens de consommation » incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.

Entreprise Incluse : désigne la division, l'unité commerciale ou le canal (par exemple, magasins physiques ou commerce en ligne) en rapport avec lequel le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.

Zone Géographique Incluse : désigne la zone géographique dans laquelle le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.

Détaillant : désigne un Client engagé dans la vente de Biens de consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.

Ventes Totales : désignent le montant brut des ventes en dollars de l'entité juridique souscrivant au Service Cloud, qui est dérivé de la vente des produits vendus par l'Entreprise Incluse au cours des douze derniers mois complets avant la durée initiale ou le renouvellement de la durée.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document sont définis dans le Contrat de Services Cloud.

4.2 Unités de Mesure des Prix

Les Services Cloud sont disponibles en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Document de Transaction :

- a. **Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « MRCU »)** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité de Conversion de Recettes est une mesure indépendante de la devise d'un montant de revenus lié au Service Cloud. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque Autorisation d'Utilisation MRCU représente un million de RCU. Des Droits d'Utilisation MRCU suffisants doivent être obtenus pour couvrir le montant de Recette traité ou géré par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client.

- b. **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 suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

Remarque : La définition/le périmètre des Recettes varie selon l'Offre de Service Cloud particulière décrite ci-dessous :

Service Cloud	Définition des Recettes
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse, qui sont générées par les ventes de Catégories de Produit incluses aux Détaillants inclus.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales du Fabricant CPG ou du Courtier au Détaillant.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse aux Détaillants inclus.

4.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le DT, peut être estimée au prorata.

5. Durée et Options de Renouvellement

5.1 Durée

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. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. Cette augmentation sera confirmée dans un Document de Transaction.

5.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Document de Transaction indiquera laquelle des options suivantes s'applique au renouvellement de la durée du Service Cloud :

5.2.1 Renouvellement Automatique

Lorsque le renouvellement est automatique, la durée du Service Cloud sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle arrivant à expiration, si le Client n'a pas demandé la résiliation par écrit au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée.

5.2.2 Facturation Continue

Lorsque la facturation est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de la durée et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation. Le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'à la fin du mois d'annulation.

5.2.3 Renouvellement Requis

Lorsque le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client prendra fin. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin de la durée, le Client doit passer commander une nouvelle période d'abonnement.

6. Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de disponibilité du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :

- Amériques : de 6 heures à 18 heures (heure du Pacifique, Etats-Unis), du lundi au vendredi
- Europe : de 8 heures à 17 heures (heure de l'Europe centrale), du lundi au vendredi
- Asie : de 8 heures à 17 heures (heure standard du Japon), du lundi au vendredi

Assistance après les horaires de travail :

Le service d'Assistance Après les Horaires de Travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Numéro d'urgence du service d'assistance aux Etats-Unis : 1-866-460-0501

Ligne directe : 1-925-460-9120

E-mail : dtsupport@us.ibm.com

Portail Web de support : <https://support.ibmcloud.com>

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. 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	Impact significatif sur les activités : 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	Impact mineur sur les activités : 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
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Informations Supplémentaires

7.1 Utilisation des Données Client par IBM

Pendant la période d'abonnement, les données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche et d'exploration de données, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques desdites données Client qui pourraient révéler l'identité du Client ou tous les aspects confidentiels ou propriétaires des processus métier internes du Client.

7.2 Mention de Confidentialité

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

7.3 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes pourront varier selon le ou les sites bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande du Client, sauf si le Client fournit des Informations Supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

7.4 Programmes Hub and Spoke

Le Client reconnaît que chacun des Services Cloud est proposé dans le cadre d'un programme « Hub and Spoke » à utiliser par le Client exclusivement avec un détaillant spécifique. En d'autres termes, le détaillant participant a octroyé à IBM une licence non exclusive limitée pour utiliser les données de ce détaillant requises pour fournir ces Services Cloud à ses partenaires commerciaux CP. L'utilisation du Service Cloud ou des données de vente et de produit du détaillant participant à toute autre fin n'est pas autorisée. Dans le cas des Courtiers, l'utilisation est également limitée aux Sociétés CP avec Courtier nommées. En cas de résiliation du contrat d'un détaillant participant avec IBM pour une raison quelle qu'elle soit, IBM remboursera au Client au prorata les montants non utilisés payés d'avance par le Client en fonction du nombre de mois complets restant dans la durée du Service Cloud impacté du Client et le droit d'utilisation du Service Cloud par le Client prendra fin. Il n'y aura aucun remboursement pour les mois partiels non utilisés.