

IBM Sterling B2B Integration Services

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

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

IBM Sterling B2B Integration Services permet la connectivité et la collaboration avec les clients et fournisseurs du Client ainsi que les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales (les « Partenaires Commerciaux »). Ce Service Cloud repose sur les fonctionnalités d'intégration et de visibilité B2B (Business-to-Business) dans le Cloud d'IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network et fournit des offres de service complètes pour l'intégration des Partenaires Commerciaux, la gestion des processus B2B et la prise en charge des Partenaires Commerciaux. La liste de tous les composants disponibles de ce Service Cloud est présentée ci-dessous. Le Client a le droit de recevoir uniquement les composants auxquels il a souscrit dans le cadre d'un Document de Transaction, d'un descriptif de services distinct (comme indiqué ci-dessous) ou sous forme de services à la demande ou à distance (également décrits ci-dessous).

Certains composants du Service Cloud impliquent la création de Maps pour les processus. Une **Map Standard** est une Map présentant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : (a) structures standard (par exemple, sous-détails uniques ou aucun niveau d'article subordonné) ; (b) logique standard (par exemple, affectation de variable, recherche/référence croisée, aucun calcul ou aucune boucle conditionnelle) ; (c) aucun traitement préalable ou postérieur, « exits utilisateur » ou sortie à plusieurs fichiers ; (d) structure de fichier d'application modérée (par exemple, moins de 20 zones et 4 types d'enregistrement existants au total) ; (e) aucune transformation XML ; et (f) fichiers de sortie uniques. Une **Map Avancée** est une Map présentant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : (a) structures avancées (par exemple, sous-détails uniques ou niveaux d'article subordonnés) ; (b) logique étendue (par exemple, logique interne personnalisée, recherche/référence croisée, calculs complexes, boucles conditionnelles) ; (c) aucun traitement préalable ou postérieur, « exits utilisateur » ou sortie à plusieurs fichiers ; (d) structure de fichier d'application modérée (par exemple, moins de 40 zones et types d'enregistrement existants au total) ; et (e) fichiers de sortie uniques. Enfin, des Spécifications Détaillées de Mappage (« **Mapping Requirements Specifications** » ou « **MRS** »), qui fournissent les spécifications détaillées nécessaires au développement d'une Map. MRS est livrée sous la forme d'une feuille de calcul indiquant la définition de la relation de niveau zone entre les données source et les données de sortie.

IBM Sterling B2B Integration Services permet au Client de transmettre à IBM des fichiers à convertir, à l'aide de méthodologies basées sur les règles métier fournies par le Client, puis à retransmettre par IBM aux Partenaires Commerciaux du Client. Les fichiers reçus du(es) Partenaire(s) Commercial(aux) sont convertis, à l'aide de méthodologies basées sur les règles métier fournies par le Client, au format requis par le Client, puis transmis au Client conformément aux instructions du Client. 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.

Tous les autres services à distance seront facturés selon les redevances figurant dans un descriptif de service personnalisé qui sera régi par un contrat distinct entre le Client et IBM.

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 6 mois de la nouvelle Période d'Abonnement, les données des 6 premiers mois de la nouvelle Période d'Abonnement et les données des 18 derniers mois de la Période d'Abonnement précédente ont été conservées. La période de conservation de données peut être prorogée par offre spécifique qui sera stipulée dans le Document de

Transaction. Les données sont purgées quotidiennement en fonction de la période de conservation définie. Si le Client exige la conservation de données supplémentaires, des périodes de conservation de données optionnelles doivent être achetées comme décrit ci-dessous.

Cadre du projet

IBM fournira les ressources de solution 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, y compris l'examen de tout document d'architecture précédemment élaboré, ainsi que toute collecte d'exigences supplémentaire pour la configuration initiale des systèmes matériels, des communications, des interfaces d'application 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 (c.-à-d., Identifiants d'Entité et Maps) vers le Service Cloud en :
 - (1) Mise en œuvre d'une connectivité entre le Client et IBM.
 - (2) La mise en œuvre d'une connectivité entre les Partenaires Commerciaux du Client et IBM.
 - (3) La réalisation des tests d'unité, d'intégration et de connectivité conformément aux plans de test IBM.
 - (4) développant les Maps et les Spécifications Détaillées de Mapping ; et
 - (5) La collaboration avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client.
- c. 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.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Permet d'apporter jusqu'à quatre (4) modifications de données, de mener jusqu'à deux (2) cycles de test et de mettre à jour la Spécification MRS selon les besoins.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription

Permet de fournir au Client un service d'assistance technique et un support clientèle. Le Client gèrera le support de premier niveau pour la communauté des Partenaires Commerciaux et IBM fournira le support de deuxième niveau pour la communauté des Partenaires Commerciaux, afin de gérer les problèmes techniques tels qu'ils sont transférés à un niveau supérieur par le Client. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

En outre, IBM désignera un gestionnaire de programme qui développera, en collaboration avec le Client, un Business Plan de commerce électronique identifiant les stratégies et objectifs métier du commerce électronique. Le gestionnaire de programme assurera, le cas échéant, la supervision du projet et fournira des revues et recommandations commerciales. Il effectuera également des évaluations applicables et sera le point de contact unique du Client.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support

Permet de fournir 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 B2B et tous les problèmes commerciaux seront transmis au Client pour résolution. IBM fournira à la communauté des Partenaires Commerciaux du Client un numéro de téléphone afin de contacter IBM pour obtenir une assistance. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support

Permet de fournir au Client et à la communauté des Partenaires Commerciaux fournisseurs du Client un service d'assistance technique et un support clientèle. IBM gèrera les problèmes techniques B2B et tous les problèmes commerciaux seront transmis au Client pour résolution. IBM fournira à la communauté des

Partenaires Commerciaux fournisseurs du Client un numéro de téléphone afin de contacter IBM pour obtenir une assistance. Ce niveau de support s'ajoute au support standard destiné au Service Cloud.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention

Permet de stocker des données supplémentaires, créées avant la période d'abonnement en cours, pendant une période de temps prolongée. Cette période de temps s'ajoute à la période d'abonnement en cours. La quantité de données prise en compte pour la facturation est mesurée le dernier jour du mois en gigaoctets.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment 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.

1.2.7 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service

Comprend 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 des Services IBM B2B, quelles que soient les interfaces de services Web.

1.2.8 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client et implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

1.2.9 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge

Permet de générer une table pour stocker les informations issues de transactions spécifiques et de configurer la transmission de la table au Client selon un calendrier précis.

1.2.10 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service

IBM :

- a. définira les événements identifiés par le Client, en fonction d'un planning ou de l'heure du jour ;
- b. déterminera l'adresse ou les adresses électroniques auxquelles envoyer les alertes ;
- c. déterminera les intervalles auxquels l'alerte ou les alertes doivent être envoyées ; et
- d. établira l'événement et les routages/courriers électroniques d'alerte qui lui sont associés.

1.2.11 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- c. implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

1.2.12 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration

Permet d'établir et de tester la connectivité entre le Client et le Partenaire Commercial du Client à l'aide de la norme RNIF 2.0.

1.2.13 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée lorsque la source ou la sortie de la Map Avancée est basée sur la norme CIDX, PIDX ou RosettaNet (selon le

cas), 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 ;

- b. établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- c. implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

1.2.14 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation

Permet à IBM de convenir, en collaboration avec le Responsable de Projet du Client, d'un plan de projet pour le développement de Map et la configuration de Partenaires Commerciaux et d'exécuter les activités de développement de Map et de configuration de Partenaires Commerciaux selon le plan de projet établi.

1.2.15 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services

Permet d'établir une Map pour le même type de transaction, la même version et la même présentation de fichier d'application qu'une Map Advanced Integration Services, Gentran Integration Services ou Standard Integration Services existante.

1.2.16 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ;
- c. implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production ; et
- d. collaborera avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client. Ce service peut inclure l'installation, la configuration et le test des connexions de Partenaires Commerciaux.

1.2.17 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation

Permet de déterminer, en collaboration avec le Client, les activités nécessaires à la configuration d'IBM Sterling B2B Services, ce qui inclut la conception, la connectivité physique, la configuration de la production, les tests et la planification des opérations et du support. IBM pourra :

- a. fournir des services d'analyse, de conception et de planification de projet pour évaluer l'environnement existant du Client ;
- b. effectuer la configuration initiale des systèmes matériels, des communications et des interfaces d'application dans les locaux d'IBM ;
- c. gérer les communications du projet par l'intermédiaire du Responsable de Projet du Client ;
- d. mesurer et évaluer l'état d'avancement du projet par rapport au plan de projet avec le Responsable de Projet du Client ;
- e. organiser des réunions d'avancement de projet périodiques ;
- f. coordonner les modifications de projet avec le Responsable de Projet du Client ; et
- g. coordonner et gérer les activités techniques du personnel de projet IBM.

IBM pourra aider le Client à effectuer les tâches suivantes :

- a. préparation de l'organigramme des informations de type Partenaire Commercial/document ;
- b. élaboration d'un plan de projet ;
- c. établissement d'un plan de test pour : (a) la gestion de réseau/communication, (b) le rapprochement des rapports et (c) l'intégration d'application ; et
- d. configuration et test des systèmes de support.

1.2.18 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Permet d'apporter jusqu'à quatre (4) modifications de données, de mener jusqu'à deux (2) cycles de test et de mettre à jour la Spécification MRS selon les besoins.

1.2.19 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Permet d'établir une Map pour le même type de transaction, la même version et la même présentation de fichier d'application qu'une Map Advanced Integration Services, Gentran Integration Services ou Standard Integration Services existante.

1.2.20 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ;
- c. implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production ; et
- d. collaborera avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de Partenaires Commerciaux du Client. Ce service peut inclure l'installation, la configuration et le test des connexions de Partenaires.

1.2.21 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Avancée, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Avancées requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client et implémentera les Maps Avancées établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

1.2.22 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM :

- a. analysera les exigences techniques en matière de développement de Map Standard, 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 ;
- b. établira la Spécification MRS et les Maps Standard requises pour les Partenaires Commerciaux de production existants du Client ; et
- c. implémentera les Maps Standard établies dans l'environnement de Service Cloud de production.

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 (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

RosettaNet

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

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

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

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

3.1.1 Exclusion

Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel multiplié par le nombre de connexions du Client au service SCBN, 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, multiplié par le nombre de connexions du Client au service SCBN.

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 :

- a. 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 traité par les Services Cloud. 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.
- b. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité identifiée dans les Services Cloud.
- c. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- d. Une Map désigne une corrélation électronique utilisée pendant l'exécution d'une transaction qui détermine les opérations à effectuer sur les zones de données source pour qu'elles soient compréhensibles par le destinataire des données fournies par les Services Cloud.
- e. Un Processus PIP (Partner Interface Process) est une organisation des transactions en processus métier qui sont traitées par les Services Cloud. Il existe des Processus PIP unidirectionnels, bidirectionnels et tridirectionnels, chacun considéré comme une unité PIP unique.
- f. Une Demande désigne l'acte du Client autorisant IBM à réaliser un service soumis aux Services Cloud ou gérés par ces derniers.

- g. Un Appel Serveur représente les données transmises aux Services Cloud et traitées par ces derniers à la suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi.

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 Logiciels d'Activation

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

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
<ul style="list-style-type: none">• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for NonProduction Environment• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for NonProduction Environment	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

5.2 Scripts personnalisés

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.

5.3 Exigences en matière de Services de Configuration

Comme raisonnablement demandé par IBM pour honorer ses obligations concernant les Services, le Client accepte de fournir (1) l'accès approprié aux systèmes, aux informations, au personnel et aux ressources du Client et d'assumer les autres responsabilités lui revenant par rapport aux Services de Configuration, ainsi (2) qu'un environnement de travail approprié et sécurisé pour les employés et sous-traitants d'IBM lorsqu'ils se trouvent dans les locaux du Client, et ce gratuitement. IBM ne sera pas tenue responsable de tout retard d'exécution ou toute inexécution des Services de Configuration due au retard du Client à fournir l'accès ou à assumer ses autres responsabilités liées aux Services de Configuration.

5.4 Responsabilités du Client et des Partenaires Commerciaux

Pour mettre en œuvre et exécuter correctement le Service Cloud, le Client et ses Partenaires Commerciaux devront :

- a. configurer la connexion entre le Client et IBM et collaborer avec IBM pendant le test de connectivité commun ;
- b. appliquer la sécurité adéquate aux applications, matériels (y compris l'installation et la maintenance de firewalls appropriés pour empêcher tout accès non autorisé), boîtes aux lettres et transmissions respectifs du Client et surveiller ces boîtes aux lettres et transmissions ;
- c. inspecter les données quant à leur exactitude et exhaustivité et veiller à ce que des protections appropriées soient mises en place pour l'identification des erreurs de données, de traitement et de transmission ;
- d. notifier à IBM tout incident ou erreur de conversion et de traitement, toute transmission non conforme, tout incident d'émission ou de réception des transmissions ou toute impossibilité d'accéder à une boîte aux lettres quelle qu'elle soit ;
- e. définir les paramètres de transmission et de traitement de données applicables ;
- f. conserver suffisamment de données, de fichiers et d'autres éléments aidant IBM à récupérer l'ensemble des données, fichiers et autres éléments (tels que fichiers carte, fichiers bande, fichiers disque et sorties imprimante) nécessaires pour ré-exécuter tout service fourni par le Service Cloud ; et
- g. gérer la continuité des opérations et communiquer avec la communauté de Partenaires Commerciaux du Client, en ce qui concerne les périodes de test, les migrations et les conversions du Service Cloud et les conversions vers le Service Cloud.

5.5 Chef de Projet

Avant le démarrage du Service Cloud, le Client désignera une personne appelée Responsable de Projet du Client à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives à ce projet et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant ce projet.

Les responsabilités du Responsable de Projet du Client sont les suivantes :

- a. gérer les responsabilités et le personnel du Client pour ce projet ;
- b. servir d'interface entre IBM et tous les départements du Client qui participeront au projet ;
- c. administrer avec le Chef de Projet IBM la procédure de contrôle des modifications du projet ;
- d. participer aux réunions d'avancement de projet ;
- e. obtenir et fournir des informations, données, approbations et décisions dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la demande d'IBM, sauf si le Client et IBM conviennent par écrit d'un délai de réponse différent ;
- f. résoudre les écarts par rapport au calendrier prévisionnel pouvant être causés par le Client ;
- g. aider à la résolution des problèmes rencontrés dans le cadre du projet et, si nécessaire, les faire remonter au sein de l'organisation du Client ;
- h. passer en revue avec le Chef de Projet IBM toutes les exigences en matière de facturation du Client. Les exigences s'écartant des procédures de facturation ou de format de facture standard d'IBM peuvent avoir un impact sur le prix et seront gérées via la procédure de contrôle des modifications du projet ; et
- i. créer, en collaboration avec IBM, le plan de projet pour l'exécution des configurations qui inclura les activités, les tâches, les missions, les jalons et les estimations.