

### IBM Watson Order Optimizer

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer fournit des fonctionnalités d'optimisation de distribution. IBM gère l'infrastructure (ressources de réseau, de stockage et de calcul), fournit les mises à niveau de l'application et gère l'infrastructure et les dispositifs de contrôle de sécurité et de confidentialité applicables.

Les spécialistes de la distribution omnicanaux des départements du commerce électronique, du merchandising, des opérations de stockage et de la chaîne d'approvisionnement peuvent découvrir les fonctionnalités suivantes :

- Exécuter une optimisation et choisir le meilleur nœud de sourçage en temps réel en fonction de facteurs définis tels que les coûts d'expédition et de gestion.
- Maximiser la vente des stocks et cibler les stocks à rotation lente pour vendre les UGS au prix le plus rentable.
- Créer un équilibre entre les différentes priorités métier selon la période de l'année (périodes de pointe, périodes creuses, événement de crédit, etc.)
- Optimiser la capacité du réseau et l'équilibrage des nœuds pour répondre aux demandes relatives au mode, au moment et au lieu de réception des commandes par les clients.
- Optimiser l'expansion du réseau de distribution en proposant des facilités d'expédition à partir d'un magasin, d'achat en ligne et de retrait en magasin afin d'augmenter la capacité et de minimiser les délais de livraison.
- Optimiser les fonctionnalités cognitives pour apprendre et améliorer sans cesse les résultats de la distribution omnicanaux.

Les frais d'abonnement à ce Service Cloud incluent les ressources et services suivants :

- Un (1) Environnement de Production

Dans le présent Descriptif de Services, les termes ci-dessous ont les significations suivantes :

« L'Environnement de Production » est un environnement informatique qui fournit le lieu final de dépôt de tous les logiciels « exécutés » dans le cadre de la gestion du cycle de vie du Service Cloud. L'accès à ce système est réservé exclusivement au personnel IBM ou aux utilisateurs autorisés. L'Environnement de Production comprend l'Application, les systèmes et les infrastructures de systèmes de support du Service Cloud accessibles et utilisés par les utilisateurs finaux et les Clients d'une organisation sur le plan opérationnel afin d'exécuter ses processus métier et transactions.

#### 1.2 Services Supplémentaires

##### 1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

L'Environnement de Test est un environnement informatique qui fournit une instance de production unique présentant des fonctionnalités équivalentes, ainsi que l'infrastructure de support utilisée uniquement pour les tests d'assurance qualité et de performances et le test définitif de l'application du Service Cloud.

##### 1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

Cette option inclut une capacité additionnelle permettant au Client de répondre provisoirement ou définitivement à ses besoins en matière de traitement du nombre maximal de lignes de commande par heure. Cette option est proposée selon la méthode de paiement à l'utilisation et est vendue par tranches de 100 000 Lignes de Commande par heure.

Exemple : un Client qui a souscrit à 65 unités de Lignes de Commande en Million peut avoir un nombre maximal de Lignes de Commande par Heure de 100 000 lignes. L'abonnement à « Additional Burst Capability » permet au Client d'augmenter sa capacité de cent mille lignes de Commande par heure et par droit de Lignes de Commande en Million. Plusieurs unités additionnelles peuvent être achetées pour augmenter la capacité par tranche de 100 000 lignes de commande par heure.

### **1.3 Services de Configuration**

#### **1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup**

Cette partie de la configuration est nécessaire pour fournir l'Environnement de Production pour Watson Order Optimizer.

## **2. Protection du Contenu et des Données**

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, 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. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

## **3. Accord Relatif aux Niveaux de Service**

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### **3.1 Crédits de Disponibilité**

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud. Les Crédits de Niveau de Service ne peuvent pas être combinés.

## 3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

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

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.

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Lignes de Commande en Million : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Commande signifie tout type de document défini dans le Service Cloud. Les Lignes de Commande sont des lignes d'article figurant sur une Commande. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Lignes de Commande gérées ou traitées par le

Service Cloud, arrondi au Million suivant, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- Lignes de Commande en Centaine de Milliers : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Commande signifie tout type de document défini dans le Service Cloud. Les Lignes de Commande sont des lignes d'article figurant sur une Commande. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Lignes de Commande gérées ou traitées par le Service Cloud, arrondi à la Centaine de Milliers suivante, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

## **5.2 Redevances de Configuration**

Une redevance de configuration des options à la demande, si celles-ci sont commandées, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration.

## **5.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

## **5.4 Paiement à l'Utilisation**

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

## **5.5 Fréquence de facturation**

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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

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

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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

## **7. Dispositions supplémentaires**

### **7.1 Généralités**

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

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

## 7.2 Normes d'offre

La présente clause contient les normes d'offre décrivant certains paramètres et limites fonctionnels et techniques de ce Service Cloud (« Normes d'Offre »). Sauf accord contraire écrit entre IBM et le Client, l'utilisation par le Client du Service Cloud ainsi que toute implémentation ou configuration du Service Cloud sont soumises aux limites et paramètres décrits dans les Normes d'Offre ci-dessous. Toute utilisation au-delà des limites et paramètres ci-dessous nécessite l'accord écrit d'IBM et peut donner lieu à des frais supplémentaires pour le Service Cloud en plus des redevances relatives aux services associés d'implémentation ou de personnalisation. Le nombre maximal de Lignes de Commande par heure prises en charge par le Service Cloud augmente au fur et à mesure que le nombre de Lignes de Commande annuelles achetées augmente, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Si le Client souhaite augmenter le nombre maximal de lignes par heure de façon provisoire ou permanente, le composant « IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability » doit être commandé. En cas de dépassement de ce nombre, il se peut que les performances du Service Cloud se dégradent et le SLA ne s'applique plus. La capacité supplémentaire peut être acquise par l'achat du composant IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability. Le tableau suivant indique le nombre maximal de Lignes de Commande par heure pris en charge pour le nombre d'unités de Lignes de Commande en Million souscrites :

Unités de Lignes de Commande en Million Souscrites	Nombre Maximal de Lignes de Commande par Heure
1	1 750
2 à 5	6 000
6 à 10	12 500
11 à 17	24 500
18 à 25	35 000
26 à 37	50 000
38 à 50	72 500
51 à 75	100 000
76 à 100	150 000
101 à 125	195 000
126 à 150	240 000
151 à 200	300 000
201 à 250	385 000
251 à 300	475 000
301 à 350	550 000
351 à 400	650 000
401 à 450	740 000
451 à 500	825 000
501 et plus	A déterminer par IBM en fonction des besoins réels