

IBM Inventory Visibility

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 Inventory Visibility – Base

Inventory Visibility est une offre de service Cloud autonome. Inventory Visibility collecte les niveaux d'inventaire émanant de divers canaux de vente pour donner une vue complète des informations d'inventaire actuelles et futures en temps réel en vue d'une utilisation et d'une planification efficaces. Il consolide l'inventaire issu de sources internes et externes, afin de représenter les offres et les demandes en cours ainsi que les quantités en transit. Inventory Visibility peut s'intégrer à IBM Order Management ou à tout autre système de gestion de commande, ainsi qu'aux systèmes financiers, fiscaux et de paiement et tout autre système lié à l'inventaire.

Inventory Visibility prend en charge diverses transactions qui interagissent avec le Service Cloud avant d'atteindre l'état final (terminal), y compris, sans s'y limiter, les commandes, bons de commande, ordres de virement, plannings, plans, retours, réservations, expéditions et réceptions. Chacune de ces transactions sera considérée comme une Commande utilisée pour déterminer le nombre de droits d'utilisation de Ligne de Commande requis pour le Service Cloud. Les transactions relatives à l'état d'inventaire qui sont gérées ou traitées par le Service Cloud mais qui atteignent l'état final (terminal) sans aucune interaction préalable avec le Service Cloud (par exemple, transactions dans les points de vente en libre-service) ne seront pas utilisées pour déterminer le nombre de droits d'utilisation de Ligne de Commande requis pour le Service Cloud.

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

- Un (1) Environnement de Production
- Un (1) Environnement de Test
- Jusqu'à trois (3) mois de services de configuration et d'Etat de Préparation de la Production, tels qu'ils sont détaillés dans la clause « Services de Configuration » ci-dessous.
- Reprise après Sinistre
 - Objectif de temps de reprise après incident de quarante-huit (48) heures et objectif de point de reprise après incident de vingt-quatre (24) heures.

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

Extensions Client : les Contenus créés par ou pour le Client qui correspondent à des ajouts de code ou des extensions de processus du Service Cloud qui personnalisent le Service Cloud en fonction des besoins spécifiques du Client. Les Extensions Client relèvent de la responsabilité du Client.

Environnement de Production : désigne le lieu final de dépôt de tous les logiciels « exécutés » dans le Service Cloud et comprend l'application, les systèmes et les infrastructures de systèmes de support du Service Cloud accessibles et utilisés par le Client et ses utilisateurs finaux sur le plan opérationnel afin d'exécuter ses processus métier et transactions.

Environnement de Test : environnement informatique qui fournit une instance de production unique présentant des fonctionnalités équivalentes, ainsi que l'infrastructure de support utilisée généralement pour les tests d'assurance qualité et de performances et le test définitif du Service Cloud, y compris l'application et les éventuelles Extensions Client du Service Cloud. Un Environnement de Test possède généralement des flux de code stables uniquement déployés en préparation du transfert définitif vers d'autres environnements.

1.2 Services Supplémentaires

1.2.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Test Environment

Fournit un (1) Environnement de Test additionnel.

1.2.2 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Objective

Améliore les objectifs de reprise inclus avec la Inventory Visibility - Service de base avec un objectif de temps de reprise après incident de quatre (4) heures et un objectif de point de reprise après incident de deux (2) heures.

1.2.3 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Zone Support

Prend en charge les niveaux de gravité autres que le niveau de gravité 1 dans un deuxième ou troisième fuseau horaire additionnel.

1.3 Services de Paiement à l'Utilisation

1.3.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Pour tenir compte des mois civils pendant lesquels le nombre maximal de Lignes de Commande par heure pris en charge dans le Service Cloud dépasse le nombre maximal de Lignes de Commande autorisé, le Client peut augmenter les capacités de diffusion en rafales par rapport à la norme indiquée dans la clause Normes d'Offre ci-dessous. Les capacités de diffusion en rafales peuvent être augmentées par incréments de 1000 Lignes de Commande par heure et seront facturées selon la méthode de paiement à l'utilisation. Cette fonctionnalité sera facturée au Client pendant les mois au cours desquels il a demandé une augmentation de capacité de traitement et uniquement pendant la durée de disponibilité de la fonctionnalité pour le Client. Ce service doit être commandé au moins 60 jours avant le(s) mois où la diffusion en rafales attendue aura lieu.

1.4 Services de Configuration

1.4.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Production Readiness Extension

IBM accordera une période pour effectuer des activités de configuration permettant de préparer le Service Cloud en vue de la production. Un abonnement à IBM Inventory Visibility inclut une période de configuration de trois (3) mois maximum. Les activités de configuration comprennent ce qui suit :

- a. intégration des environnements de Service Cloud ;
- b. établissement de la connectivité du réseau et interconnexions avec les systèmes expéditeurs du Client ; et
- c. préparation de l'Environnement de Production pour permettre au Client d'effectuer le déploiement initial des Extensions Client.

L'Etat de Préparation de la Production existe une fois que les critères suivants auront été remplis : (1) les activités de configuration sont terminées ; et (2) le Client a achevé le déploiement initial des Extensions Client dans l'Environnement de Production.

Les redevances d'abonnement mensuelles au Service Cloud, telles qu'elles sont indiquées dans le Document de Transaction, sont exigibles à compter de l'Etat de Préparation de la Production.

Si les activités de configuration, pour des raisons échappant au contrôle d'IBM, durent plus longtemps que la période de configuration, un service IBM Inventory Visibility – AddOn – Production Readiness Extension sera facturé au Client pour chaque mois additionnel. Les activités de configuration ne comprennent pas les services d'implémentation, qui seront traités dans le cadre d'un contrat de services distinct.

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 i) qu'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=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

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.

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 d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité 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 pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

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)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	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 téléphone, par e-mail 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 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 :

- 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.
- Lignes de Commande en Millier : 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 Millier suivant, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- 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.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

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 Additionnelles

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 chaque abonnement Edition (« 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 et des Extensions Client 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 d'implémentation ou de personnalisation associés.

Le nombre maximal de Lignes de Commande par heure pris en charge par le Service Cloud augmente avec le nombre de Lignes de Commande en Centaine de Milliers annuelles souscrites. Si le Client souhaite augmenter le nombre maximal de Lignes de Commande par heure de façon provisoire ou permanente, l'add-on 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. Une capacité additionnelle peut être acquise moyennant l'achat de l'add-on 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 Centaine de Milliers souscrites :

Unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers Souscrites	Nombre Maximal de Lignes de Commande par Heure
1	500
2 à 5	2 500
6 à 10	5 000
11 à 17	6 000
18 à 25	9 000
26 à 37	10 000
38 à 50	18 000
51 à 75	20 000
76 à 100	24 000
101 à 125	30 000
126 à 250	40 000
251 à 275	50 000
276 à 500	60 000

Unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers Souscrites	Nombre Maximal de Lignes de Commande par Heure
501 à 750	70 000
751 à 1 000	80 000
1 001 à 1 250	120 000
1 251 à 2 500	155 000
2 501 à 3 750	260 000
3 751 à 5 000	360 000
5 001 à 7 500	500 000
7 501 à 10 000	800 000
10 001 et plus	A déterminer par IBM en fonction des besoins réels

Exemple : un Client qui a souscrit à 42 unités de Lignes de Commande en Centaine de Milliers peut avoir un nombre maximal de Lignes de Commande par Heure de 18 000 lignes. L'abonnement à l'add-on Peak Hourly Lines Capability permet au Client d'augmenter sa capacité de mille Lignes de Commande par heure et par droit de Lignes de Commande en Millier. Plusieurs unités additionnelles peuvent être achetées pour augmenter la capacité par tranche de 1000 lignes de commande par heure.