

IBM Watson Commerce Professional Services

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service d'Accélération

IBM Account Director Commerce Services offre des conseils stratégiques et tactiques portant essentiellement sur l'application pratique des solutions commerciales existantes en relation avec les portefeuilles de solutions existants et planifiés, afin de tenir compte des objectifs métier globaux, des processus opérationnels et des structures de l'entreprise.

Les services Account Director Commerce décrits dans les clauses ci-dessous comprennent chacun les services communs suivants, qui sont délivrés dans le délai indiqué et selon l'engagement horaire maximal applicable à chaque offre :

- Une réunion de lancement au début de l'engagement afin de mener une session de reconnaissance active permettant à IBM de découvrir le modèle de gestion du Client et d'exposer les opportunités d'amélioration de performances sur le marché qui aideront à gérer la feuille de route. La réunion de lancement aura lieu sur site, à l'exception de l'engagement Six Month Services qui sera délivré à distance.
- Une Feuille de Route Stratégique conçue pour identifier les engagements opportuns à l'appui des opportunités tactiques et des besoins stratégiques du Client. Les projets sont hiérarchisés par le biais de la Feuille de Route Stratégique et planifiés trimestriellement, afin de tenir compte des opportunités à court terme, de l'impact global sur les activités, des dépendances et des prérequis, du budget et de la durée du projet. La Feuille de Route sera mise à jour hebdomadairement/mensuellement pour refléter l'état actuel et la hiérarchisation du projet. Il s'agit d'un service délivré à distance.
- Services de conseils et d'orientation stratégiques actifs hebdomadaires, fournis au Client en fonction des objectifs à court et long termes et des objectifs métier, ainsi que des réunions d'avancement hebdomadaires, à l'appui des initiatives de la feuille de route. Ces heures sont mises à disposition sur une base hebdomadaire. Il s'agit d'un service délivré à distance.
- Réunions stratégiques planifiées, d'une durée d'une journée, pour passer en revue le secteur d'activité du Client, les opportunités commerciales et les objectifs clés de l'activité ou l'évolution des dynamiques commerciales, en mettant l'accent sur la stratégie et la planification nécessaires pour hiérarchiser les opportunités qui auront un impact considérable sur la réussite du Client et établir un plan de travail pour l'avenir. Les réunions stratégiques d'une journée auront lieu sur site, à l'exception de l'engagement Six Month Services qui sera délivré à distance.

IBM Account Director Commerce Services ne peut être utilisé qu'en association avec les offres de Service IBM Cloud suivantes :

- IBM WebSphere Commerce Managed Hosted
- IBM Digital Commerce, y compris IBM Watson Commerce Insights, IBM Dynamic Pricing et IBM CPQ
- IBM Watson Content Hub
- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Order Management, y compris IBM Inventory Visibility, IBM Store Engagement, IBM Call Center et IBM Watson Order Optimizer

Le nombre maximal cumulé d'heures de conseils indiquées pour chaque offre n'est qu'une valeur maximale et toutes les heures restantes non utilisées à la fin de la durée de service applicable expirent et sont annulées.

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services

IBM Account Director Commerce Light Annual Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Commerce Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement d'un (1) an avec un nombre maximal cumulé de 250 heures de conseils.

1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services

IBM Account Director Commerce Six Month Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Commerce Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement de six (6) mois avec un nombre maximal cumulé de 250 heures de conseils. L'engagement Six Month Services est un service délivré à distance.

1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services

IBM Account Director Commerce Annual Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Commerce Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement d'un (1) an avec un nombre maximal cumulé de 500 heures de conseils.

1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services

IBM Account Director Commerce Consulting Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Commerce Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement d'un (1) an avec un nombre maximal cumulé de 840 heures de conseils.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum relatif au traitement de données à caractère personnel d'IBM, disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> (DPA), et la(es) Fiche(s) Technique(s) s'appliquent au Contrat et prévalent sur ce dernier, 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.

La ou les Fiches Techniques figurant dans les liens ci-dessous fournissent des informations supplémentaires sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenu pouvant être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les particularités relatives à la restitution du Contenu. Les Fiches Techniques ne sont disponibles qu'en anglais. Elles ne sont pas disponibles 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. Pour les besoins du DPA, ces Fiches Techniques constitueront également la ou les Annexes DPA.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Niveaux de Service et Support Technique

Aucun Accord relatif aux Niveaux de Service ou Support Technique n'est disponible pour le présent Descriptif de Services.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

Le Service d'Accélération est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

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 Eléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.

5.2 Services sur Site

Si le Service est réalisé chez IBM, le Client convient et reconnaît qu'IBM est en droit de recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés en local et personnel des sites du monde entier) pour la livraison du Service.

Si le Service est réalisé chez le Client, la prestation de Services assurée par IBM dépend de la façon dont le Client exercera et remplira, sans charge pour IBM, ses responsabilités indiquées ci-dessous. Tout retard d'exécution de ces responsabilités peut avoir un impact sur la capacité d'IBM à fournir le Service. Chaque journée sur site applicable comprend jusqu'à huit heures ouvrables et aura lieu chez le Client aux États-Unis sur tout autre site convenu entre IBM et le Client. Le Client accepte :

- a. de fournir à IBM l'adresse et les caractéristiques de la salle de réunion, sauf si celles-ci sont fournies par IBM ;
- b. le cas échéant, de fournir au personnel d'IBM un accès sécurisé, un espace de travail approprié, les fournitures, le mobilier, les connexions haut débit à Internet et les autres équipements nécessaires pendant toute la durée de sa prestation dans les locaux du Client ; et
- c. à moins qu'IBM mette en place les équipements nécessaires, d'être responsable du stockage sécurisé de l'ensemble du matériel et des logiciels dont IBM est propriétaire lorsque ceux-ci se trouvent dans les locaux du Client, et de veiller à ce que toutes les salles soient verrouillées en permanence.

5.3 Responsabilités du Client

Le Client désignera un Responsable des Activités chargé de communiquer avec IBM et d'intervenir au nom du Client en ce qui concerne cet engagement.

Les obligations du Responsable des Activités du Client sont les suivantes :

- a. obtenir et fournir des informations, données et décisions dans un délai de trois jours ouvrables suivant la demande d'IBM, sauf si le Client et IBM conviennent par écrit d'un délai de réponse différent ; et
- b. passer en revue avec le Directeur de Compte IBM les exigences du Client en matière de facturation. Les exigences s'écartant des procédures de facturation ou de format de facture standard d'IBM peuvent avoir un impact sur le prix.

5.4 Autres Obligations

Le Client accepte :

- a. de se procurer toutes les approbations requises et d'activer les accès nécessaires pour qu'IBM puisse accéder aux ressources et systèmes du Client et les utiliser dans la limite de ce qui est nécessaire à IBM pour lui permettre de fournir les Services ;
- b. de mettre à disposition le personnel, les informations et les éléments adéquats qu'IBM pourra raisonnablement exiger. IBM ne sera en aucun cas tenue pour responsable pour tout dommage ou retard découlant des informations ou éléments inexacts, incomplets ou défectueux fournis par le Client ou au nom du Client ;
- c. d'être responsable des accords, de la gestion, de l'apport et du travail de tiers dont le travail peut affecter la capacité d'IBM à fournir les Services. Le Client est seul responsable de tout matériel,

logiciel ou équipement de communication non fourni par IBM qui sera utilisé en relation avec le Service ;

- d. d'assumer la responsabilité du contenu de toute base de données, du choix et de l'application des dispositifs de contrôle d'accès et de l'utilisation, la sauvegarde, la restauration et la sécurité des données stockées. Cette sécurité inclut également toute procédure nécessaire pour préserver l'intégrité et la sécurité des logiciels et données utilisés dans le cadre de la Prestation et pour empêcher tout accès par des membres du personnel non autorisés ;
- e. le cas échéant, de fournir à IBM et son personnel l'espace de travail adéquat et tout autre local ou installation qu'IBM pourra raisonnablement exiger pour réaliser les Services ;
- f. de participer à la création d'un ordre du jour pour l'engagement et de convenir d'un ordre du jour définitif avant le début du jour 1 ; et
- g. de fournir, si nécessaire, les éléments liés au contenu et aux logiciels à des fins d'étude.

5.5 Hypothèses

Dans le présent Descriptif de Services, certaines hypothèses ont été prises en compte, notamment (mais de façon non limitative) :

- Tous les Services définis dans le présent Descriptif de Services seront réalisés sur ou en lien avec les Logiciels IBM. Les Directeurs de Compte IBM ne seront pas tenus de donner des conseils sur les dispositifs, fonctionnalités et/ou configurations d'autres produits.
- Les heures ouvrables standard sont de 8h30 à 17h30 (du fuseau horaire dans lequel résident les ressources IBM), sauf jours fériés respectés par la société IBM.

5.6 Livrables

IBM fournit les services de conseils détaillés dans le présent Descriptif de Services. Le Client sera le titulaire des droits d'auteur sur les œuvres protégées par le droit de la propriété littéraire et artistique qu'IBM développe spécifiquement pour le Client au titre du présent Descriptif de Services (le « Descriptif ») (ci-après les « Eléments du Projet »). Les Eléments du Projet excluent toutes œuvres d'auteur livrées au Client, mais non créées, au titre du Descriptif de Services, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres réalisées au titre du Descriptif de Services (« Œuvres Existantes »). Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct (« Œuvres Existantes sous licence »). IBM concède au Client une licence irrévocable (sous réserve du respect par le Client de son obligation de paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser et préparer des produits dérivés des Œuvres Existantes (hors Œuvres Existantes sous licence). IBM détient une licence irrévocable, mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées des Eléments du Projet, sous réserve qu'IBM empêche la divulgation des informations confidentielles du Client contenues dans les Eléments du Projet.