

### IBM Sterling Inventory Control Tower

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

IBM Sterling Inventory Control Tower est une application SaaS qui assure au Client la visibilité de tous les processus et données d'inventaire cloisonnés, aide à découvrir les impacts d'une interruption et gère les exceptions sur l'ensemble des workflows pour obtenir de meilleures performances.

Le Service Cloud inclut les fonctions suivantes :

- IBM Inventory Visibility, qui sert de système d'enregistrement consolidant les vues unifiées des soldes de stocks, des fournitures et des demandes dans tous les canaux de distribution.
- Tableaux de bord dotés de fonctions d'analyse détaillée récapitulant l'état des stocks et repérant les écarts d'une exécution par rapport au plan sur les différents sites.
- Forum Ask Watson sur lequel des agents Watson sont formés pour répondre aux questions spécifiques aux stocks.
- Protocoles et salles de résolution permettant d'accélérer la résolution des problèmes de stock, ainsi que les pratiques exemplaires.

Les salles de résolution offrent un espace de collaboration virtuel où les équipes se réunissent pour identifier les causes premières d'une interruption et parvenir à une solution. Les Utilisateurs Invités être inclus dans une salle de résolution. Les Utilisateurs Invités seront amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud. Le Client est responsable de l'utilisation du Service Cloud par les Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec le Service Cloud, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par les Utilisateurs Invités. Les Utilisateurs Invités peuvent uniquement utiliser la Salle de Résolution et tous les autres utilisateurs doivent avoir un abonnement pour utiliser le Service Cloud. IBM se réserve le droit de limiter ultérieurement le nombre d'Utilisateurs Invités. Les Utilisateurs Invités sont limités à un Go de téléchargements par Utilisateur Invité, disponibles pour le stockage de fichiers et d'images téléchargés.

#### 1.2 Services Optionnels

##### 1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

Permet l'utilisation du Service Cloud dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de tests de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'offre de Services Cloud utilisés en interne. L'environnement de Non-Production du Service Cloud sera facturé mensuellement à l'aide du même calcul d'unité de mesure du composant partie Sterling Inventory Control Tower.

##### 1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

Permet à un Utilisateur Autorisé supplémentaire d'utiliser le Service Cloud.

##### 1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

Permet à un Client IBM Sterling Inventory Visibility existant d'utiliser le Service Cloud.

##### 1.2.4 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility – Non-Production

Permet à un Client IBM Sterling Inventory Visibility existant d'utiliser le Service Cloud dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de tests de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'offre de Services Cloud utilisés en interne.

L'environnement de Non-Production du Service Cloud sera facturé mensuellement à l'aide du même calcul d'unité de mesure d'IBM Sterling Inventory Control Tower pour le composant IBM Inventory Visibility.

### 1.3 Services d'Accélération

#### 1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

Ce service de configuration est nécessaire pour fournir le Service Cloud IBM Sterling Inventory Control Tower ou IBM Sterling Inventory Control Tower Add On pour le Client Inventory Visibility.

## 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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://www.ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

#### IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

#### IBM Inventory Visibility

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

## 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Avoir (% 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.

### 3.2 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. Montant des 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 :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être obtenu. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud.
- Une unité de gestion de stock (SKU : Stock Keeping Unit) correspond à un élément unique d'un catalogue fournisseur ou distributeur simultanément publié, géré ou traité par le Service Cloud pendant la période de mesure. Pour ce Service Cloud, le nombre total de SKU est calculé à l'aide du nombre total de SKU, multiplié par le nombre de sites sur lesquels le stock est géré, multiplié par la fréquence quotidienne des mises à jour. La fréquence des mises à jour peut être une fois par jour, huit fois par jour ou 24 fois par jour. IBM part du principe que dix pour cent du nombre total de SKU calculés sera mis à jour quotidiennement.

Le Service Cloud inclut dix Utilisateurs Autorisés. Le nombre maximal de mises à jour de SKU/sites par heure est de deux millions.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

### 5.2 Paiement à l'Utilisation

Les redevances de paiement à l'utilisation seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant de paiement à l'utilisation. Ces services de paiement à l'utilisation doivent correspondre à l'instance de base respective de l'abonnement :

- IBM Sterling Inventory Control Tower SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On Users Authorized User Overage

### 5.3 Activation des Applications Tierces Intégrées

Le Service Cloud prend en charge une technologie permettant au Client d'intégrer des applications ou données en contexte à l'interface utilisateur du Service Cloud. Le Client comprend les modalités suivantes relatives à l'utilisation de la fonction d'applications intégrées :

- Cette fonction est utilisée via l'appel d'une API REST permettant de charger une adresse URL d'une source tierce.
- Le Client doit disposer d'une licence ou d'un contrat approprié avec un fournisseur tiers pour utiliser les données de ce fournisseur tiers par le biais de la fonction d'applications intégrées.
- Toute application tierce utilisée par le Client par le biais de la fonction d'applications intégrées relève de la responsabilité du Client.
- IBM n'assume aucune responsabilité pour la gestion ou la sécurité des données tierces.

#### **5.4 Saisie de données par le Client**

Le Client n'est pas autorisé à transférer des informations personnelles sensibles ou des données réglementées au Service IBM Cloud.

#### **5.5 Création de zones de données personnalisées**

Le Client est autorisé à créer des zones de données personnalisées en lien avec ses besoins logistiques. Ces zones de données personnalisées ne peuvent pas être remplies à l'aide d'informations personnelles sensibles ou de données réglementées, lors de l'utilisation du Service IBM Cloud.

### **6. Dispositions dérogatoires**

#### **6.1 Réutilisation des données**

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM sera toutefois autorisée à utiliser le Contenu et d'autres informations issues du Contenu dans le cadre du Service Cloud en vue d'améliorer le Service Cloud ainsi que d'autres Services Cloud qui utilisent la même technologie sous-jacente.