

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « présentes Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante :

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du Contrat International IBM Passport Advantage, du Contrat International IBM Passport Advantage Express ou du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») et constituent avec elles l'intégralité de l'accord. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'Offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant aux Offres IBM SaaS, en les commandant ou en les utilisant, le Client accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton « Accepter » après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

SI VOUS ACCEPTEZ LES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ À CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ETES PAS DÛMENT HABILITE À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIERE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS L'OFFRE IBM SAAS.

Chapitre 1 – Conditions IBM

1. L'Offre IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Le Client doit se des droits d'utilisation distincts et spécifiques pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. Utilisateur Simultané : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant à l'Offre IBM SaaS à tout moment donné. Que la personne accède ou non simultanément à l'Offre IBM SaaS à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer une Autorisation d'Utilisation pour chaque Utilisateur Simultané accédant à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client ou un Document de Transaction.
- c. Instance : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des autorisations spécifiques doivent

être obtenues pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

3. Redevances et Facturation

3.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à l'Offre IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

3.2 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

3.3 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client de l'Offre IBM SaaS dépasse celle indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction applicable.

4. Création de Compte et Accès

Lorsque les Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le « Compte »), IBM fournira à l'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS une identification de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur de l'Offre IBM SaaS gère ses informations de Compte et les tient à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un Compte ou pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Ces informations sont corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à l'Offre IBM SaaS.

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur de l'Offre IBM SaaS protège son identifiant de Compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

5. Renouvellement d'une Période d'Abonnement

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUÉMENT RENOUVELÉE POUR UNE DURÉE D'UN AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ÉCRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE A PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

5.2 Facturation Continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera

d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et l'utilisation de l'Offre IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.3 Renouvellement Requis du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'Offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour l'Offre IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à l'Offre IBM SaaS.

6. Support Technique

Le support technique de l'Offre IBM SaaS est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de fonctionnement du Portail de Support SaaS et du Service d'Assistance par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures (heure de l'Est des Etats-Unis), du lundi au vendredi (jours fériés exceptés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux Etats-Unis : 1-855-221-1166

E-mail : support@ibmserviceengage.com

Assistance après les horaires de travail et pour les pannes système :

Le service d'assistance après les horaires de travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS

7.1 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Hors production », elle ne peut être utilisée par le Client que dans le cadre des activités non destinées à la production, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie d'IBM SaaS à toutes autres fins sans acquérir les droits d'utilisation en environnement de production appropriés.

Le Client doit être autorisé à utiliser IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) pour obtenir des autorisations d'utilisation d'instances de Non-Production de l'Offre IBM SaaS.

Les instances IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production n'incluent pas la haute disponibilité ou la même fréquence de sauvegarde que celle fournie avec l'instance de production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

Chaque autorisation d'utilisation d'IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) – Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une instance IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production afin d'autoriser 30 autres utilisateurs à accéder à l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production en achetant IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réaffectée ultérieurement à une autre instance IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production.

7.1 Limitation de l'Offre Step up

L'Offre SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (« Step-up SaaS ») exige l'acquisition préalable par le Client des autorisations de licence appropriées du logiciel IBM associé. Le logiciel IBM associé à cette Offre Step-up SaaS est IBM SmartCloud Control Desk. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step-up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step-up SaaS, le Client n'est pas autorisé à utiliser les mêmes autorisations de licence du logiciel IBM associé dans son environnement installé sur site qu'avec les droits d'accès à l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, si le Client dispose de 23 droits d'accès d'Utilisateur Autorisé au logiciel IBM associé et qu'il choisit d'acquérir 10 droits d'accès d'Utilisateur Autorisé à l'Offre Step-up SaaS, ces 10 Utilisateurs Autorisés Step-up SaaS ne pourront accéder qu'à l'environnement de l'Offre IBM SaaS et ne pourront plus utiliser le logiciel installé sur site. Le Client disposera alors de 13 droits d'accès d'Utilisateur Autorisé qui pourront être utilisés en continu avec son environnement sur site.

L'Offre Step-up SaaS n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis les (1) autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du Logiciel IBM associé. Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre Step-up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step-up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du logiciel IBM associé du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le logiciel IBM associé, son droit d'utilisation de l'Offre Step-Up SaaS prend fin.

7.2 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

Conditions d'Utilisation d'IBM

Chapitre 2 – Dispositions Nationales Spécifiques

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Dispositions applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone Asie-Pacifique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone EMEA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*La phrase suivante remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Ne s'applique pas aux organismes publics soumis à la législation applicable relative aux marchés publics.

BRÉSIL

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Le paragraphe suivant est ajouté à la suite du deuxième paragraphe :

Le document de transaction décrira le processus de la communication écrite au Client contenant le prix applicable et d'autres informations relatives à la période de renouvellement.

ÉTATS-UNIS

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*La phrase suivante est ajoutée à la fin du paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1*

Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :

LE CLIENT EST AUTORISÉ À RESILIER L'OFFRE IBM SaaS À TOUT MOMENT APRÈS LA FIN DE LA PÉRIODE D'ABONNEMENT INITIALE EN ADRESSANT UN PRÉAVIS ÉCRIT D'UN MOIS SOIT DIRECTEMENT À IBM, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR IBM DU CLIENT, SELON LE CAS, SI IBM N'A PAS REÇU L'AUTORISATION ÉCRITE DU CLIENT (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) POUR RENOUVELER LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À L'OFFRE IBM SaaS ARRIVÉE À EXPIRATION DU CLIENT. DANS CE CAS, LE CLIENT PEUT OBTENIR UN REMBOURSEMENT AU PRORATA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*Le paragraphe suivant remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT et D'AFRIQUE (EMEA)

BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS ARABES UNIS

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*Le paragraphe suivant remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

Annexe A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) est une solution de gestion de service incluant ou prenant en charge les processus suivants :

- a. Gestion de la Connaissance
- b. Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- c. Gestion des Catalogues de Service
- d. Gestion des Modifications
- e. Gestion des Editions et du Déploiement
- f. Gestion des Incidents
- g. Gestion Financière
- h. Gestion des Niveaux de Service
- i. Gestion des Problèmes
- j. Exécution des Requêtes

En outre, IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) est fourni avec du contenu de base couvrant des rapports, modèles, rôles utilisateur et groupes de sécurité, permet des intégrations pour certains systèmes et fournit des outils aidant à prendre en charge la configuration des applications et la définition des rapports personnalisés.