

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «contrat»), et celui-ci, de pair avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciel-service IBM

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de logiciel-service :

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants, comme spécifié dans le document transactionnel :

- a. Un ID d'entité («Entity ID») est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une ID d'entité est un identificateur unique qui peut correspondre à différents termes dans l'environnement du logiciel-service IBM et dans ce logiciel-service, notamment, ID de client («Customer ID»), ID de partenaire («Partner ID»), ID de fournisseur («Supplier ID» ou «vendor ID») ou ID EDI («EDI ID»). Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total d'ID d'entité contenues dans le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation du client ou dans un document transactionnel.

Dans le cas du présent logiciel-service IBM, l'ID d'entité est un identificateur unique pour une entité commerçante, quelle que soit sa structure organisationnelle.

- b. Une instance est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une instance correspond à un accès à une configuration spécifique du logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque instance du logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans le document de commande.

3. Redevances et facturation

Le montant exigible pour la présente offre de logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

3.1 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le client du logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'autorisation d'utilisation, le client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le document transactionnel.

4. Options de renouvellement de la période d'abonnement pour le logiciel-service IBM

L'autorisation d'utilisation du client indiquera si l'abonnement au logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

4.1 Renouvellement automatique

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le client peut mettre fin à son abonnement au logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation. Si IBM ou le partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'autorisation d'utilisation.

4.2 Facturation continue

Lorsque l'autorisation d'utilisation indique que la facturation du client se fait de manière continue, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM ou au partenaire commercial IBM (selon le cas), un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au logiciel-service IBM, le client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'autorisation d'utilisation indique que la période d'abonnement du client ne se renouvelle pas, l'abonnement au logiciel-service IBM et l'accès du client à ce logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le logiciel-service IBM après la date d'expiration, le client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle période d'abonnement.

5. Assistance technique

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM comme défini sur le site <https://support.ibmcloud.com> ou à une adresse URL subséquente fournie par IBM. Cette assistance est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

6.1 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le client identifie comme étant ceux qui bénéficient du logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le logiciel-service IBM, à moins que le client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

6.2 Collecte de données

Le client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du client (de ses employés et sous-traitants) en lien avec l'utilisation du logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin de créer des statistiques sur l'efficacité de son logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le client. Le client confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.3 Utilisateurs invités du client

Le client est responsable de ses utilisateurs invités, notamment en ce qui concerne a) les réclamations faites par ces derniers en lien avec le logiciel-service IBM; b) les frais engagés par ces utilisateurs; ou c) toute utilisation abusive dudit logiciel-service par ces utilisateurs. Les utilisateurs invités du client peuvent être tenus de conclure un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au logiciel-service IBM et de l'utiliser.

Annexe A

Ces caractéristiques s'appliquent aux offres de logiciel-service IBM qui suivent, que le client peut commander et pour lesquelles les autorisations sont confirmées dans l'autorisation d'utilisation du client.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Le logiciel-service IBM Multi-Enterprise Relationship Management fournit au client des outils pour organiser sa communauté de partenaires, des processus efficaces, libre-service et répartis, ainsi que la possibilité de surveiller et de voir l'état des mandats des partenaires. Le client peut autoriser ses partenaires commerciaux ou d'autres tiers à accéder au logiciel-service IBM afin d'échanger des données avec le client ou d'utiliser ce logiciel-service au nom du client (comme «utilisateur invité»). Par l'intermédiaire d'un navigateur Internet pris en charge, le logiciel-service IBM donne aux utilisateurs invités la possibilité de voir des activités et d'y participer, sous la direction du client, afin de soutenir les mandats d'un partenaire avec un client. Le logiciel-service IBM permet aux utilisateurs invités de voir l'information, les logiciels et les données qui sont créés, fournis, téléversés ou transférés par un client ou un utilisateur autorisé par le client. Le logiciel-service IBM offre plus précisément les fonctions décrites ci-dessous.

- a. **Gestion des partenaires** – Cette fonction, destinée au client, permet à ce dernier d'inclure ses partenaires dans le logiciel-service IBM par des invitations qui sont envoyées aux partenaires et qui leur permet de s'inscrire pour l'instance du logiciel-service qu'utilise le client. Le client obtient également une vue axée sur les partenaires qui lui permet de visualiser les détails spécifiques de chaque partenaire, dont son organisation, ses personnes-ressources administratives, les coordonnées de ses utilisateurs, les attributs définis pour le partenaire, ainsi que l'état de chacune des activités qui ont été attribuées au partenaire.
- b. **Gestion des utilisateurs** – Cette fonction, destinée à la fois à l'administrateur du client et à l'administrateur du partenaire, permet à ces administrateurs d'ajouter des utilisateurs du logiciel-service IBM en se servant d'invitations envoyées à des utilisateurs qui font partie de leur structure hiérarchique respective.
- c. **Gestion des activités** – Cette fonction offre une interface d'auto-assistance pour créer, exécuter et surveiller des activités. Au cours de la phase de définition des activités, le client peut établir un processus pour faire participer ses partenaires à des activités réparties en créant des activités avec le concepteur d'activités.
- d. **Concepteur d'activités** – Cette fonction a pour but d'aider le client à créer ses propres activités pour ses partenaires afin de répondre aux besoins particuliers de son entreprise. Le concepteur d'activités affiche une représentation interactive, graphique et visuelle du processus et de l'interface utilisateur qui seront présentés au partenaire. Cette fonction comprend les composantes suivantes :
 - Concepteur de tâches (pour définir le déroulement d'une tâche)
 - Concepteur de dialogues (pour définir le déroulement d'un dialogue pour une tâche spécifique)
 - Concepteur d'affichage de dialogue (pour définir le dialogue qui sera présenté à un partenaire)
- e. **Définition d'attributs pour les partenaires** – Cette fonction permet de créer des attributs et de les appliquer aux partenaires, afin d'aider à organiser et à segmenter les partenaires. Le client peut organiser les partenaires en groupes, en utilisant des critères qui lui sont propres, comme le secteur d'activité, la taille des partenaires, leurs produits, leurs régions, leurs capacités techniques, etc. Les attributs de partenaires peuvent aussi servir au moment de déployer une activité, afin d'aider le client à identifier les partenaires qu'il pourrait inviter à participer.
- f. **Déploiement d'activités** – Le client utilise cette fonction pour présenter une nouvelle activité à ses partenaires. Elle lui permet de définir un nom pour l'activité, de choisir un groupe de partenaires qui participeront à l'activité, de déterminer la durée de l'activité et d'établir des points de contrôle avec les partenaires, en fonction de la progression de l'activité.
- g. **Interface pour les partenaires** – Cette fonction fournit une interface libre-service qui permet aux partenaires de participer à une activité. Cette interface libre-service permet aux partenaires que le

client a choisit pour participer à une activité et qui ont été avisés d'une nouvelle activité de participer à l'activité en suivant les étapes décrites par le client lors de la phase de définition de l'activité.

- h. **Surveillance des activités** – Cette fonction permet au client de surveiller la progression d'une activité dans une page-écran qui fournit un sommaire de la progression de chacun des partenaires, d'une manière collective. Le client peut voir collectivement la réussite, les retards et les échecs des partenaires dans le processus. Le client peut obtenir plus de détails sur la progression d'un partenaire en regardant, en temps réel, les étapes que le partenaire a franchies et celles qui lui restent à franchir. Le partenaire peut voir la même information que le client sur la progression d'une activité.
- i. **Approbation d'une activité** – Cette fonction permet au client d'examiner les étapes d'une activité lorsqu'il a spécifié qu'il doit fournir une approbation avant de passer aux prochaines étapes de l'activité en question.
- j. **Infrastructure sécurisée et souple** – Le logiciel-service comprend une composante d'intégration d'une interface de programmation d'applications («API») pour le transfert d'état représentationnel («REST»). Cette composante permet au client d'intégrer ses systèmes d'enregistrement ainsi que d'autres services et applications dans le système de gestion des ressources de mise en marché d'IBM («IBM MRM»). Des interfaces de programmation d'applications peuvent être ajoutées à différents points au cours d'une activité. IBM MRM inclut une option de configuration d'API dans son concepteur d'activités.
- k. **Partage de fichiers** – Cette fonction est disponible pour le client et ses partenaires et leur permet de téléverser et de partager des fichiers pour achever une activité. Le client peut aussi téléverser des fichiers d'images qui peuvent servir à personnaliser son instance du logiciel-service IBM et dont il peut aussi se servir avec le concepteur d'activités. La capacité de stockage collective pour les fichiers du client et de ses partenaires sera limitée à 750 Go.
- l. **Tests et améliorations** – Cette fonction permet à IBM (a) de compiler et d'analyser des données anonymes, regroupées et sommaires liées à l'utilisation que fait le client du logiciel-service IBM; (b) de préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres œuvres issues de cette compilation et de cette analyse (collectivement appelés les «données compilées»); et (c) de copier les données dans un serveur hors production de l'environnement du logiciel-service IBM, dans le seul but de tester et d'améliorer la qualité des produits IBM pendant une période pouvant s'étendre jusqu'à cent quatre-vingts (180) jours. IBM conserve tous les droits de propriété sur les données compilées.

2. Services facultatifs

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** – Cette offre fournit au client un niveau supplémentaire de ségrégation des données, grâce à une application et à un traitement de base de données exclusifs et à une séparation par réseaux locaux virtuels.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** – Cette offre donne au client la possibilité de conserver ses données pour une période prolongée et prédéterminée. Le client peut acheter des périodes de conservation des données par tranches d'une (1) année. Le temps total de conservation des données sera déterminé par le nombre d'instances de ce service facultatif que le client acquiert, qui sera spécifié dans l'autorisation d'utilisation du client.

3. Limites du logiciel-service IBM

Le logiciel-service IBM n'inclut pas les éléments suivants :

- a. Les sites Web de tiers qui sont liés au logiciel-service IBM ou qui sont accessibles à partir de ce logiciel-service, que le client ou un utilisateur du logiciel-service IBM utilise pour transmettre du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au logiciel-service IBM ou qui est accessible par ce logiciel-service.
- b. Les ressources du client dont IBM a besoin pour fournir le logiciel-service IBM, notamment, un accès suffisant aux systèmes, à l'information, au personnel et aux ressources du client, ainsi que l'exercice d'autres responsabilités du client pour faire progresser les services de mise en place. Le client doit assumer ces responsabilités sans frais pour IBM. IBM n'est pas responsable des retards ou des défauts dans l'exécution des services de mise en place qui sont attribuables à un retard du client dans l'exercice de ses responsabilités liées à ces mêmes services.

- c. La sécurité que fournit le client, puisque le client a la responsabilité de s'assurer chaque utilisateur du logiciel-service IBM protège son ID utilisateur et son mot de passe donnant accès à son compte, et contrôle les personnes qui peuvent accéder au compte d'un utilisateur du logiciel-service IBM ou utiliser ce logiciel-service au nom du client.

Annexe B

IBM fournit l'entente de niveau de service qui suit concernant la disponibilité du logiciel-service. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement au logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Désigne chaque mois complet durant la période d'abonnement au logiciel-service IBM, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- e. **Réclamation** – Désigne une réclamation que vous avez soumise à IBM, conformément à l'entente de niveau de service, parce qu'un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- f. **Temps d'arrêt imprévu** – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production pour le logiciel-service IBM a cessé et empêche l'ensemble de vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation. Le temps d'arrêt imprévu n'inclut pas le temps pendant lequel le logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Temps d'arrêt prévu pour la maintenance
 - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, etc.)
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
 - Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service
 - Respect par IBM de conceptions, de spécifications ou d'instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une réclamation, vous devez ouvrir un dossier d'assistance de gravité 1 au centre d'assistance IBM (comme défini dans la section portant sur l'assistance technique) pour chaque événement. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après que vous ayez pris connaissance pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement.
- b. Vous devez soumettre votre réclamation pour un crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la réclamation.
- c. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'arrêt imprévu mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'arrêt imprévu a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le même événement au cours du même mois de la période contractuelle.
- d. Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12^e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

Disponibilité du logiciel-service IBM au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité (au cours d'un mois de la période contractuelle)	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
< 99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

Le pourcentage de «disponibilité» est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de temps d'arrêt imprévu dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt imprévu total de cinq cents (500) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de temps d'arrêt imprévu = 42 700 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour une disponibilité de 98,8 % au cours du mois de la période contractuelle
---	---

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux clients d'IBM. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les réclamations faites par un utilisateur, un invité, un participant ou un invité autorisé du client d'IBM pour le logiciel-service IBM