

## IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. L'Offre IBM SaaS

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

- 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. Unités de Mesure des Redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. Identifiant Entité : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Un Identifiant Entité est un identificateur unique, pouvant être désigné dans l'environnement IBM SaaS par des termes différents incluant mais ne se limitant pas aux Identifiants Client, Partenaire, Fournisseur ou EDI au sein de l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation doivent être nécessairement obtenus pour couvrir le nombre total d'Identifiants Entité contenus dans l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (ci-après « Autorisation d'Utilisation du Logiciel » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

Pour cette Offre IBM SaaS, l'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale.

- b. 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 droits d'utilisation doivent être nécessairement obtenus 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 le Bon de Commande.

### 3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour cette offre est indiqué dans le Document de Transaction.

#### 3.1 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.

#### 3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

## **4. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

### **4.1 Renouvellement Automatique**

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée au représentant commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

### **4.2 Facturation Continue**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

### **4.3 Renouvellement Requis**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## **5. Assistance Technique**

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pour l'Offre IBM SaaS comme spécifié à l'adresse suivante : <https://support.ibmcloud.com> ou à une adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'Offre distincte.

## **6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **6.1 Sites bénéficiaires dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

### **6.2 Collecte de Données**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

### **6.3 Utilisateurs Invités du Client**

Le Client est responsable de ses Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) les frais encourus par

l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités. Les Utilisateurs Invités pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder à et d'utiliser l'Offre IBM SaaS.

## Annexe A

La présente Spécification d'Offre IBM SaaS est destinée aux Offres IBM SaaS suivantes qui peuvent être commandées et dont les autorisations d'utilisation sont confirmées dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client.

### 1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management fournit aux Clients des outils permettant d'organiser leur communauté de partenaires ; des processus efficaces, en libre-service et répartis ; ainsi que la surveillance et la visibilité des engagements des partenaires. Les Clients peuvent autoriser leurs partenaires commerciaux ou d'autres tiers à accéder à l'Offre IBM SaaS pour échanger des données avec un Client ou pour utiliser l'Offre IBM SaaS au nom du Client (« Utilisateur Invité »). A l'aide d'un navigateur Internet pris en charge, l'Offre IBM SaaS permet à ces Utilisateurs Invités de consulter et participer, selon les instructions du Client, à des activités à l'appui des engagements des partenaires avec un Client. L'Offre IBM SaaS assure aux Utilisateurs Invités la visibilité des informations, logiciels et données créés, fournis, téléchargés ou transférés par un Client ou tout utilisateur autorisé par le Client. L'Offre IBM SaaS comprend notamment :

- a. **Partner Management** autorise le Client à inclure ses partenaires dans l'Offre IBM SaaS en envoyant des invitations aux partenaires afin de leur permettre de s'inscrire à l'instance de l'Offre IBM SaaS du Client. Une vue centrée sur les partenaires est également fournie au Client ; elle permet au Client de consulter les caractéristiques détaillées de chaque partenaire, ce qui comprend l'organisation, les contacts des administrateurs du partenaire, les contacts des utilisateurs du partenaire, les attributs affectés à un partenaire, ainsi que le statut de chacune des activités attribuées à ce partenaire.
- b. **User Management** permet à l'administrateur du Client d'ajouter d'autres utilisateurs, et à l'administrateur du Partenaire d'ajouter des utilisateurs de l'organisation du Partenaire, à l'Offre IBM SaaS en envoyant des invitations aux utilisateurs qui se trouveront dans les hiérarchies respectives du Client.
- c. **Engagement through Activities** comprend une interface d'auto-assistance pour la création, l'exécution et la surveillance d'activité. Pendant la phase de définition d'activité, le Client peut établir des workflows pour engager ses partenaires dans des activités réparties, en créant des activités à l'aide d'Activity Designer.
- d. **Activity Designer** aide le Client dans la phase de définition d'activité à créer son propre ensemble d'activités pour ses partenaires en fonction des besoins métier spécifiques du Client. Activity Designer fournit une représentation visuelle graphique et interactive du workflow et de l'interface utilisateur qui seront présentés au partenaire. Activity Designer est constitué des composants suivants :
  - Task Flow Designer : permet de définir le flux de tâches.
  - Dialog Flow Designer : permet de définir le flux du dialogue relatif à une tâche particulière.
  - Dialog Appearance Designer : permet de définir le dialogue qui sera présenté à un partenaire.
- e. **Partner Attributes** qui peut être créé et attribué aux partenaires pour les aider à organiser et segmenter une base de partenaires. Les partenaires peuvent être organisés en groupes à l'aide de critères spécifiques à un Client, tels que les secteurs d'activité, la taille de partenaire, les produits, les régions, les capacités techniques, etc. Les attributs de partenaire sont également utilisés lors du déploiement d'une activité afin d'aider le Client à identifier les partenaires qu'il envisage d'inviter à participer à l'activité.
- f. **Activity Rollout** est utilisé par le Client pour présenter une nouvelle activité à ses partenaires. Cette fonction permet au Client de définir un nom pour l'activité, de sélectionner un groupe de partenaires participant à l'activité, de déterminer la durée de l'activité et d'établir des points de contrôle avec le partenaire en fonction de la progression d'une activité.
- g. **Partner Interface** permet la participation des partenaires à une activité par le biais d'une interface en libre-service. Cette dernière permet aux partenaires sélectionnés par le Client de participer à une

activité et à ceux que le Client a informés d'une nouvelle activité de participer en suivant les étapes indiquées par le Client pendant la phase de définition d'activité.

- h. **Activity Monitoring** permet au Client de surveiller la progression d'une activité via un écran qui fournit un récapitulatif collectif de la progression de chacun des partenaires affichés. Le Client est en mesure de consulter collectivement la réussite, les retards et les incidents au niveau du workflow pour ses partenaires. Le Client peut mieux appréhender la progression du partenaire en visualisant en temps réel les étapes effectuées par le partenaire ainsi que les étapes restant à effectuer. Le partenaire dispose de la même vue de la progression d'une activité que celle du Client.
- i. **Activity Approval** permet au Client de passer en revue les étapes d'une activité pour lesquelles le Client a indiqué qu'il doit fournir une approbation avant de passer aux étapes suivantes de l'activité.
- j. **Secure and Flexible Infrastructure** inclut un composant d'intégration d'API REST qui permet au Client d'intégrer ses systèmes d'enregistrement ainsi que d'autres services et applications au système IBM MRM. Les API peuvent être ajoutées à des stades différents d'une activité. Le système IBM MRM inclut une option de configuration d'API dans le cadre de son Activity Designer.
- k. **File Sharing** est disponible pour le Client et ses partenaires et permet de télécharger et de partager des fichiers à l'appui de la réalisation des activités. Le Client sera également en mesure de télécharger des fichiers image pouvant être utilisés à l'appui de la personnalisation de son instance de l'Offre IBM SaaS et à des fins d'utilisation avec Activity Designer. Le Client et ses partenaires seront limités à une capacité de fichier collective de 750 Go.
- l. **Testing and Improvements** permet à IBM (a) de compiler et d'analyser des données anonymes, cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client de l'Offre IBM SaaS, (b) de préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement les « Données Compilées ») et (c) de copier ses données sur un serveur de non-production dans l'environnement de l'Offre IBM SaaS à des fins exclusives de test et d'amélioration de la qualité des produits d'IBM pendant 180 jours maximum. IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

## 2. Services optionnels

- a. **L'offre IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** fournit au Client un niveau supplémentaire de ventilation de données à l'aide du traitement et de la séparation exclusifs des bases de données et des applications par des réseaux LAN virtuels.
- b. **L'offre IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** permet au Client de conserver ses données pendant une période prolongée prédéterminée. La période de conservation des données peut être acquise par incréments d'un an. La période prolongée totale de la conservation des données sera déterminée par le nombre d'Instances de ce service en option qui est acquis comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client.

## 3. Limitations de l'Offre IBM SaaS

L'Offre IBM SaaS n'inclut pas ce qui suit :

- a. Sites Web tiers liés à ou accessibles par le biais de l'Offre IBM SaaS via lesquels un Client ou un Utilisateur d'Offre IBM SaaS transmet du Contenu à un site Web tiers ou tout autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS.
- b. Ressources du Client requises par IBM pour fournir l'Offre IBM SaaS, y compris mais sans limitation, un accès suffisant aux systèmes, informations, membres du personnel et ressources du Client, ainsi que l'exécution des autres responsabilités du Client dans le cadre des Services de Configuration. Ces responsabilités du Client seront fournies sans coût pour IBM. IBM n'est pas responsable de tout retard d'exécution ou toute inexécution des Services de Configuration occasionnée par un retard du Client dans le cadre de l'exécution de ses responsabilités liées aux Services de Configuration.
- c. Sécurité Client, dans la mesure où il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur de l'Offre IBM SaaS protège son identification et son mot de passe pour le Compte, et qu'il contrôle les personnes autorisées à accéder à un compte d'Utilisateur d'Offre IBM SaaS ou à utiliser l'Offre IBM SaaS au nom du Client.

## Annexe B

IBM fournit l'Accord sur les Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord sur les Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS. Le Client reconnaît que l'Accord sur les Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- a. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- b. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Client à IBM, conformément à l'Accord sur les Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis)
- d. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - une indisponibilité planifiée à des fins de maintenance ;
  - des événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, etc.) ;
  - des incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
  - un non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
  - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- f. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord sur les Niveaux de Service.

### 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support technique) pour chaque événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits de Disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

### 3. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

<b>Disponibilité (pendant un Mois Contractuel)</b>	<b>Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)</b>
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
---	---

### 4. Exclusions

Le présent Accord sur les Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM ;