

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## IBM Digital Experience on Cloud

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 présentes modalités des offres de Logiciel-service régissent les offres de Logiciel-service IBM suivantes :

- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. 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 l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Une Demande est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Demande correspond au geste que pose le Client pour autoriser IBM à fournir un service. Selon le service dont il est question, la Demande peut prendre la forme d'un avis écrit ou d'une demande d'assistance faite par téléphone, par courriel ou en ligne. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Demandes soumises au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un Téraoctet (To) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Téraoctet équivaut à deux octets à la puissance 40. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

### 3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

#### 3.1 Frais mensuels partiels

Les frais mensuels partiels correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au Client. Ces frais sont calculés 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 période 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 son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. 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, les éventuels frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

### **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 et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par téléphone, par courriel et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Pour obtenir plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes et d'autres moyens de communication et processus utilisés pour l'assistance technique, veuillez visiter le site suivant :

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

| Gravité | Description  | Délai d'intervention cible             | Période de couverture                  | Délai de résolution cible                    |
|---------|--|--|--|--|
| 1       | <b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b><br>Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate. | Dans les trente (30) minutes ouvrables | 24 h sur 24, 7 jours sur 7             | Au plus quatre (4) heures ouvrables          |
| 2       | <b>Incidence importante sur l'entreprise</b><br>L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.  | Au plus deux (2) heures ouvrables      | Heures ouvrables, du lundi au vendredi | Dans les douze (12) heures ouvrables         |
| 3       | <b>Incidence mineure sur l'entreprise</b><br>Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.   | Au plus quatre (4) heures ouvrables    | Heures ouvrables, du lundi au vendredi | Dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables  |
| 4       | <b>Incidence minimale sur l'entreprise</b><br>Demande de renseignements ou demande non technique   | Au plus un (1) jour ouvrable           | Heures ouvrables, du lundi au vendredi | Dans les quarante-huit (48) heures ouvrables |

### Éléments non visés par l'assistance technique

L'assistance technique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- a. la conception et le développement d'applications;
- b. les problèmes découlant de l'utilisation du Logiciel-service IBM par le Client dans un environnement autre que l'environnement d'exploitation spécifié; ou
- c. l'assistance pour des produits et services du Client ou d'un tiers ou les problèmes découlant de l'utilisation du Logiciel-service IBM avec les produits ou services du Client ou d'un tiers.

## 6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 6.1 Témoins

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.

### 6.2 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.

### **6.3 Liens menant à des sites Web ou d'autres services d'un tiers**

Si le Client ou un Utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du Contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié audit Logiciel-service ou accessible par ce dernier, le Client et l'Utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu, et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie ni ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

### **6.4 Restriction d'utilisation du Logiciel de soutien**

Le logiciel IBM WebSphere Portal Server («Portail») est distribué avec ce Service infonuagique et peut être déployé uniquement dans les environnements de test et de développement internes du Client, ainsi que dans le cadre d'activités hors production, y compris, notamment, les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai interne, un bac à sable, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Portail utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une autre partie quelconque du Portail, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production, en plus de son abonnement au Service infonuagique.

## Annexe A

### 1. Vue d'ensemble du logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM fournit une plateforme d'expérience numérique gérée servant à créer et à gérer des sites multicanaux pour les clients, les partenaires et les employés. Ce Logiciel-service comprend un portail, des fonctions de gestion de contenu, de syndication et d'intégration.

### 2. Caractéristiques du Logiciel-service IBM Digital Experience on Cloud

#### 2.1 Environnements d'exploitation

Ce Logiciel-service comprend un environnement d'exécution en production spécialisé, de même qu'un environnement auteur qui inclut les produits IBM WebSphere Portal et IBM Web Content Manager permettant de créer et de gérer du contenu Web et des processus associés.

#### 2.2 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Logiciel-service IBM comprend une connexion de réseau privé virtuelle par logiciel au site du client, afin d'assurer un accès sécurisé et chiffré aux environnements d'exploitation.

### 3. Caractéristiques du Logiciel-service IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Ce Logiciel-service offre toutes les capacités du Logiciel-service IBM Digital Experience on Cloud décrit plus haut, en plus d'être en mesure de répondre aux besoins de haute disponibilité de ces environnements.

### 4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

L'offre IBM Digital Experience on Cloud Service Requests permet au Client de faire une demande de service dans son environnement de Logiciel-service IBM, à partir d'une liste spécifiée. Le Client doit obtenir une autorisation couvrant au moins vingt (20) demandes de service pour le Logiciel-service IBM. Il dispose aussi d'une option d'achat lui permettant d'obtenir une autorisation pour des tranches supplémentaires de demandes.

### 5. Options

#### 5.1 Capacité supplémentaire

Le Logiciel-service IBM est assorti d'une option d'achat pour augmenter la capacité de traitement informatique. Chaque instance du Logiciel-service IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity a pour effet d'ajouter quatre (4) unités centrales de traitement pour la grappe WebSphere Portal de l'instance du Logiciel-service IBM.

#### 5.2 Espace de stockage supplémentaire

Le Logiciel-service IBM comprend une option d'achat qui permet d'augmenter l'espace de stockage pour la base de données interne et le magasin de documents intégré. Chaque unité de l'offre IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage a pour effet d'accroître de un (1) To la capacité de stockage totale du Logiciel-service IBM.

## Annexe B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'applique. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui 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 pour le 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'utilisation du 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. **Réclamation** – Désigne une réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Entente de niveau de service, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé pour le Logiciel-service IBM et empêche l'ensemble des utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lequel ils disposent des droits d'utilisation. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit 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. Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la 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 mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint 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. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. 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<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés 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

| Atteinte du Niveau de service<br>(au cours d'un Mois de la période contractuelle) | Crédit pour la disponibilité<br>(Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour<br>un Mois de la période contractuelle visé par une<br>Réclamation) |
|---|---|
| < 99,93 %   | 2 %   |
| < 98,80 %   | 5 %   |
| < 95 %  | 10 %  |

Le taux 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 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 total de 45 minutes au cours du Mois de la période contractuelle

|   |   |
|---|---|
| 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours)<br>- 45 minutes de Temps d'arrêt<br>= 43 155 minutes<br><hr/> 43 200 minutes au total | = Disponibilité de 99,90 %<br>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour une disponibilité < 99,93 % au cours du Mois de la période contractuelle |
|---|---|

### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Elle ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les Services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment ceux utilisés aux fins de tests, de reprise après sinistre, de formation, d'assurance de la qualité, de bac à sable ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM