

IBM Digital Experience on Cloud

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « 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. Offre IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS 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. Unités de Mesure des Prix

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

- a. Instance : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation doivent nécessairement être 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 l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou un Document de Transaction du Client.
- b. Demande : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Demande désigne l'acte du Client ayant autorisé IBM à réaliser un service. En fonction du service, la Demande peut être sous la forme d'une notification écrite ou d'une demande de support soumise par téléphone, par courrier électronique ou en ligne. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre total de demandes soumises à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. Téraoctet : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Téraoctet est 2 à la puissance 40 octets. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client ou dans un Document de Transaction.

3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un 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, 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 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 Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée à l'Ingénieur 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. 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.

4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation 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 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. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, par téléphone et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir : http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse	Objectifs de temps de résolution
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 30 minutes ouvrables	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	Sous quatre heures ouvrables

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse	Objectifs de temps de résolution
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	Sous 12 heures ouvrables
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	Sous 24 heures ouvrables
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	Sous 48 heures ouvrables

Éléments Non Couverts par le Support Technique

Le support Technique ne comprend pas d'assistance pour :

- les activités de conception et de développement d'applications ;
- les problèmes découlant de l'utilisation par le Client de l'Offre IBM SaaS hors de son environnement opérationnel spécifié ; ou
- les produits et services du Client ou des tiers, ou les problèmes découlant de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS avec des produits ou services du Client ou des tiers.

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS

6.1 Cookies

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.

6.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions 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.

6.3 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur d'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 d'Offre IBM SaaS 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 Web tiers ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites Web tiers ou services tiers.

6.4 Utilisation Limitée du Logiciel d'Activation

IBM WebSphere Portal Server (« Portal ») est distribué avec ce Service Cloud et ne peut être déployé que dans le cadre des environnements de développement et de test internes du Client pour des activités 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 test de performances interne, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de Portal utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie de Portal à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés distincts de son abonnement au Service Cloud.

Annexe A

1. Présentation de l'Offre IBM SaaS

L'Offre IBM SaaS fournit une plateforme d'expérience numérique gérée permettant la création et la gestion de sites multicanaux pour les clients, les partenaires et les employés. L'Offre IBM SaaS inclut les fonctionnalités de portail, de gestion de contenu Web, de syndication et d'intégration.

2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS Capabilities

2.1 Environnements d'Exploitation

Cette Offre IBM SaaS inclut un environnement d'exploitation de module d'exécution de Production dédié, ainsi qu'un environnement de Création comprenant IBM WebSphere Portal et IBM Web Content Manager pour créer et gérer le contenu Web et les workflows associés.

2.2 Réseau privé virtuel (VPN)

L'offre IBM SaaS inclut une connexion VPN logicielle au site du Client permettant l'accès sécurisé et chiffré aux environnements d'exploitation.

3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS Capabilities

Cette Offre IBM SaaS inclut toutes les fonctionnalités d'IBM Digital Experience on Cloud décrites ci-dessus. En outre, elle fournit les fonctionnalités permettant de répondre aux besoins de ces environnements en matière de haute disponibilité.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Les Demandes de Service permettent au Client de demander un service pour leur environnement IBM SaaS à partir d'une liste définie. Le Client doit disposer d'au moins une autorisation d'utilisation pour un lot de 20 Demandes de Service pour l'Offre IBM SaaS, avec des lots supplémentaires disponibles en option.

5. Codes dispositif en option (Optional Features)

5.1 Capacité Supplémentaire

L'offre IBM SaaS propose une option d'achat de capacité de traitement supplémentaire. Chaque instance d'IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity augmente le cluster WebSphere Portal de l'instance IBM SaaS de 4 UC virtuelles.

5.2 Espace de stockage supplémentaire

L'offre IBM SaaS propose une option d'achat d'espace de stockage supplémentaire pour la base de données interne et le magasin de documents intégré. Chaque unité de IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage augmente l'espace de stockage total de l'Offre IBM SaaS de 1 To.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux 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 que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA 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 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 :
 - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - le non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - le respect par IBM de 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 Accord relatif aux Niveaux de Service.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 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 de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations 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 au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont 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 SLA 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. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS

prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

3. Niveaux de service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Niveau de Service Obtenu (pendant un Mois Contractuel)	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

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

Exemple : 45 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 45 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 155 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 99,90 % de disponibilité, = 2 % de Crédit de Disponibilité pour < 99,93 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	--

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux 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, de transfert ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM.