

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Digital Experience on Cloud

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« 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. Offres IBM SaaS

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

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Unités de mesure des redevances

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 de l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire 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. **Engagement** – unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

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

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.2 Redevances de Configuration et Redevances de Configuration des Options à la Demande

IBM facturera une redevance de configuration lors de la mise à disposition initiale de l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans le Document de Transaction. Les redevances de configuration des Options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

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 téléphone, par e-mail 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/indisponibilités 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
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 :

- a. les activités de conception et de développement d'applications ;
- b. les problèmes découlant de l'utilisation par le Client de l'Offre IBM SaaS hors de son environnement opérationnel spécifié ; ou
- c. 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 peut, 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 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 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 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 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 cette Offre IBM SaaS 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 à l'Offre IBM SaaS.

6.5 Code fourni par le Client et Tests

Le code fourni par le Client peut être déployé sur l'Offre IBM SaaS sous réserve des restrictions suivantes :

- Le code fourni par le Client ne peut utiliser que les API d'extension IBM Web Content Manager (WCM) telles que les actions de workflow personnalisées, les plug-ins de rendu, les fournisseurs de texte et d'autres API pouvant être utilisées dans WCM comme documenté sur son site Web Knowledge Center à l'adresse suivante : http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Un Virtual Machine Manager (VMM) ne peut être configuré qu'au niveau du référentiel d'utilisateurs fourni par IBM. Les mécanismes de sécurité externes ne peuvent être configurés que par le biais de techniques d'assertion utilisateur prises en charge (par exemple, SAML (Security Assertion Markup Language)).

Le code fourni par le Client doit être destiné au déploiement par le Client au format PAA (Portal Application Archive) et le Client doit garantir qu'il a le droit de fournir le code à IBM à des fins de déploiement sur le service.

Le Client doit certifier que le code fourni fonctionne correctement, y compris les tests fonctionnels et les tests de performances sur des niveaux inférieurs avant le déploiement en production. En outre, le Client ne pourra mener aucun type de test de charge sur l'Offre IBM SaaS.

6.6 Utilisation du Contenu

Le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du contenu dans l'Offre IBM SaaS et autorise IBM à faire de même.

6.7 Support destiné aux Actifs du Catalogue IBM Collaboration Solutions

A la demande du Client, IBM pourra installer et configurer des actifs issus du Catalogue IBM Collaboration Solutions (également appelé IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) sur l'Offre IBM SaaS.

Tous ces actifs (y compris, sans que cette liste soit limitative, Content Template Catalog, Site Builder et Script Portlet) sont soumis aux dispositions stipulées dans le Catalogue IBM Collaboration Solutions et l'utilisation de ces actifs par le Client avec l'Offre IBM SaaS constitue l'acceptation desdites dispositions. Le support relatif à l'utilisation de ces actifs avec l'Offre IBM SaaS est fourni par IBM à des conditions commerciales raisonnables.

En outre, il n'est pas garanti que le contenu créé à l'aide de l'un quelconque de ces actifs fonctionne correctement lors de la mise à niveau de l'Offre IBM SaaS. Une telle mise à niveau est réalisée sans migration manuelle du contenu créé par le Client à l'aide de ces actifs et le Client demeure responsable de ladite migration.

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.

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

1.1 Services de Configuration et Services de Configuration à la Demande

IBM Digital Experience on Cloud Setup et IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup comprennent des services à distance de conseils, de bonnes pratiques, de formation et de configuration de l'Offre IBM SaaS. Ces services comprennent les activités suivantes :

- aide à la collecte des exigences techniques ;
- aide à la configuration de la sécurité utilisateur, la connectivité VPN et la connexion unique ;
- examen des plans de déploiement du Client ;
- conseils sur la documentation, la formation et le support disponibles ; et
- aide à la coordination des équipes du Client et d'IBM lors de la configuration initiale.

2. Fonctionnalités d'IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

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

3. Fonctionnalités d'IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

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.

3.1 Services de Gestion de Réussite Client

IBM fournit jusqu'à quatre (4) heures par semaine de services d'assistance à distance comprenant la gestion de réussite client concernant l'Offre IBM SaaS. Il s'agit notamment de donner des conseils sur les activités de maintenance planifiée ou d'urgence, d'aider à résoudre les indisponibilités et de donner des conseils sur les indisponibilités, de donner des conseils sur les nouvelles fonctionnalités des produits et sur les meilleures pratiques en matière de déploiement, de présenter d'autres spécialistes IBM le cas échéant, de recueillir les commentaires du Client sur le service et, en général, d'intervenir en tant que conseiller du Client pendant la durée de l'abonnement.

4. Codes dispositif en option (Optional Features)

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity peut être acquis pour augmenter la capacité de traitement d'IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS de 2 UC virtuelles par Instance.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity peut être acquis pour augmenter la capacité de traitement d'IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS de 2 UC virtuelles par Instance.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation 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 ;
 - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - 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 SLA.

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 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 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. 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 de l'Offre IBM SaaS

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,50 %	2 %
< 98,00 %	5 %
< 94,50 %	10 %

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* 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 pour l'Offre IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance :

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 non destinés à la 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.