

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

---

## IBM Case Manager 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 offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 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. **Utilisateur autorisé** – Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui ont accès au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. **Instance** – 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.
- c. **Téraoctet** – 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

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

### **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 l'utilisation qu'il fera de ce Logiciel-service 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 courriel et sur un portail d'assistance. 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.

Le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software Support Handbook») fournit 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.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> 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.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> 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
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> 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
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

### 6.1 Accès d'un utilisateur externe

L'offre IBM Case Manager External permet à un «Utilisateur externe» de se servir du Logiciel-service IBM. Un Utilisateur externe correspond à une personne qui n'est pas employée ni payée par le Client et qui n'agit pas au nom de ce dernier, à qui le Client donne accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Par ailleurs, une personne qui est employée ou payée par le Client, mais qui n'accède pas au Logiciel-service IBM dans le cadre de cette relation avec le Client peut être considérée comme un Utilisateur externe. Une autorisation d'utilisation pour un Utilisateur externe est exclusive à cet utilisateur et ne peut être partagée, ni réattribuée, sauf si elle est transférée de manière permanente à une autre personne.

Le Client est responsable de ces Utilisateurs externes, notamment en ce qui concerne a) les réclamations faites par ces derniers en lien avec le Logiciel-service IBM; ou b) toute utilisation abusive du Logiciel-service IBM par ces Utilisateurs externes.

### 6.2 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 disponible 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, ne fait aucune déclaration et décline toute responsabilité à l'égard de tels sites ou services d'un tiers.

### 6.3 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) 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. Ce dernier 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 entrepreneurs 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.

#### **6.4 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.

## Appendice A

Le Logiciel-service IBM Case Manager on Cloud (le «Logiciel-service IBM») est conçu pour unifier le contenu, les processus et les travailleurs du savoir en vue d'améliorer les résultats de la gestion des cas dans un environnement infonuagique géré.

### 1. Vue d'ensemble du Logiciel-service

Le Logiciel-service IBM Case Manager on Cloud offre ce qui suit :

- Navigateur IBM Content Navigator pour accéder à des applications de gestion de cas évoluées
- Gestion de cas centrée sur le contenu offrant les possibilités suivantes aux travailleurs du savoir ou aux analystes en informatique de gestion :
  - Utilisation de l'outil Case Builder pour concevoir et mettre à l'essai rapidement de nouvelles solutions de cas
  - Utilisation de modèles de solutions prêts à l'emploi fournis
  - Création et gestion des propriétés de cas, des rôles des utilisateurs, de boîtes de réception, de types de documents, des présentations de page et de données
  - Utilisation de règles d'entreprise imbriquées qui facilitent le développement dans l'environnement Case Manager Builder
  - Création de tâches liées à des cas et de leurs processus sous-jacents
  - Utilisation du programme d'exécution Case Client pour afficher les solutions créées par Case Builder.
  - Accès à l'interface utilisateur fournie basée sur Content Navigator
  - Accès à l'administrateur de cas pour déployer et gérer des solutions
  - Utilisation des outils Case Monitor et Case Analyzer pour obtenir des rapports courants et historiques sur les cas
  - Accès aux interfaces de programmation d'applications fournies pour les cas et le contenu afin d'étendre les solutions
  - Accès à une utilisation complète et sans restriction de Case Foundation pour bénéficier d'une gestion active de contenu et des flux de travaux pour les cas
  - Accès à une utilisation complète et sans restriction de FileNet Content Manager et de son référentiel de gestion de contenu d'entreprise
- Infrastructure sécurisée à service exclusif fournie par deux centres informatiques afin d'assurer une haute disponibilité
- Duplication des données de production dans un emplacement secondaire afin de permettre une reprise après sinistre
- Infrastructure sécurisée privée à service exclusif fournie par deux centres informatiques afin d'assurer une haute disponibilité
- Surveillance de l'environnement de production 24 h sur 24, 7 jours sur 7

## **2. Autorisations d'utilisation requises**

Le Client doit acheter un abonnement à une offre de service de base, de l'espace de stockage et des autorisations d'utilisation pour les utilisateurs.

### **2.1 Autorisation d'utilisation de l'offre de service de base**

Chaque Instance de l'offre de service de base inclura un environnement de développement qui doit servir uniquement aux fins de développement et de test d'applications personnalisées. Cet environnement de développement ne peut pas servir aux fins de production.

#### **2.1.1 Case Manager Department**

Ce Logiciel-service IBM est conçu pour les petites organisations ou les petits services d'entreprise. Le Client pourra bénéficier des performances optimales du Logiciel-service IBM en respectant les paramètres qui suivent :

- Traitement d'un maximum de 300 000 nouveaux cas par année
- Réception et enregistrement d'un maximum de 20 000 documents d'artefacts de cas par jour
- Travail actif simultané d'un maximum de 300 travailleurs du savoir pour traiter jusqu'à 1 000 cas par jour

#### **2.1.2 Case Manager Division**

Ce Logiciel-service IBM est conçu pour les organisations de taille moyenne. Le Client pourra bénéficier des performances optimales du Logiciel-service IBM en respectant les paramètres qui suivent :

- Traitement d'un maximum de 1 500 000 nouveaux cas par année
- Réception et enregistrement d'un maximum de 100 000 documents d'artefacts de cas par jour
- Travail actif simultané d'un maximum de 2 000 travailleurs du savoir pour traiter jusqu'à 5 000 cas par jour

#### **2.1.3 Case Manager Enterprise**

Ce Logiciel-service IBM est conçu pour les grandes organisations. Le Client pourra bénéficier des performances optimales du Logiciel-service IBM en respectant les paramètres qui suivent :

- Traitement d'un maximum de 3 000 000 000 de nouveaux cas par année
- Réception et enregistrement d'un maximum de 200 000 documents d'artefacts de cas par jour
- Travail actif simultané d'un maximum de 5 000 travailleurs du savoir pour traiter jusqu'à 10 000 cas par jour

### **2.2 Autorisation d'utilisation pour le stockage**

Le Client doit acheter la quantité d'espace de stockage appropriée qu'il faut configurer pour l'instance choisie du Logiciel-service Case Manager Storage.

### **2.3 Autorisation d'utilisation pour les utilisateurs**

Le Client doit obtenir une autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Case Manager on Cloud pour chaque Utilisateur autorisé qui accède au Logiciel-service IBM.

## **3. Autorisations d'utilisation facultatives**

### **3.1 Case Manager External**

Le Client peut obtenir une autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Case Manager External pour chaque Utilisateur externe qui accède au Logiciel-service IBM.

### **3.2 Case Manager Development Environment**

Le Client peut acheter une instance distincte aux fins de test et de développement. Le Logiciel-service Case Manager Development Environment doit servir uniquement au développement et aux tests. Cet environnement de développement ne peut pas servir aux fins de production.

- L'environnement de développement n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.
- Cet environnement comprend un espace de stockage de 500 Go. Si le Client a besoin de plus d'espace, il peut acheter des autorisations d'utilisation supplémentaires du Logiciel-service Case Manager Storage.

#### 4. Continuité des opérations

Le Logiciel-service IBM est configuré de manière à respecter les objectifs pour la continuité des opérations qui sont définis ci-après. Ces objectifs aident à assurer que les fonctions de gestion vitales d'une organisation pourront être reprises en minimisant la perte de données et dans une période raisonnablement courte à la suite d'un sinistre au centre informatique principal. Une fois qu'il est déterminé qu'un incident au centre informatique principal justifie le basculement au centre informatique secondaire, IBM se charge d'exécuter les plans de continuité des opérations et les activités qui s'y rattachent en vue de respecter les objectifs de reprise énoncés ci-après.

<b>Objectifs pour la continuité des opérations</b>	
Objectif de point de reprise	4 heures
Objectif de temps de reprise	4 heures consécutives

## Appendice 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 l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. 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** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période d'indisponibilité du système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM que le Client est autorisé à utiliser. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.)
  - (3) Problèmes avec du contenu, de l'équipement ou des applications que le Client utilise avec le Logiciel-service IBM ou avec des logiciels, du matériel ou une autre technologie d'un tiers;
  - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge, ou erreurs d'administration de système, de commandes ou de programmation de la part du Client
  - (5) Bris de sécurité causé par le Client ou test de sécurité mené par le Client
  - (6) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
  - (7) Erreurs dont l'analyse des causes fondamentales révèle qu'elles découlent de gestes ou d'omissions importants 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 technique 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 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. 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 %).
- e. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder cinquante pour cent (50 %) d'un douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels payés à IBM par le Client 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)
Moins de 99 %	5 %
Moins de 97 %	10 %
Moins de 95 %	25 %
Moins de 90 %	50 %

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 440 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) - 440 minutes de Temps d'arrêt = 42 760 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,98 % 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 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 ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM