

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

IBM Case Manager 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. Offre IBM SaaS

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

- 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. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. **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. Des droits d'utilisation 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 (ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client doivent nécessairement être obtenus.
- 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

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

3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), 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 et sur le portail de support. 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 le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. 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 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
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
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
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

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Accès Utilisateur Externe

IBM Case Manager External prend en charge l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par un « Utilisateur Externe ». Un Utilisateur Externe est une personne unique, non employée ou payée par le Client ou non intervenant pour le compte du Client, qui a reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Une personne employée ou payée par le Client mais n'accédant pas à l'Offre IBM SaaS dans le cadre de cette relation peut être un Utilisateur Externe. L'autorisation d'un Utilisateur Externe est unique et ne peut être partagée ni réaffectée à d'autres fins que le transfert définitif à un autre individu.

Le Client est responsable de ces Utilisateurs Externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Externes en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Externes.

6.2 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou disponible 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 ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

6.3 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.

6.4 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.

Annexe A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) est conçu pour unir le contenu, les processus et les spécialistes afin d'améliorer les résultats de cas dans un environnement de cloud géré.

1. Présentation du Service

IBM Case Manager on Cloud fournit :

- IBM Content Navigator pour accéder aux applications de gestion de cas avancées
- Content-centric Case Management, permettant aux spécialistes ou aux analystes métier :
 - d'utiliser Case Builder pour concevoir et essayer rapidement et aisément de nouvelles solutions de cas ;
 - d'utiliser les modèles de solution OOTB fournis ;
 - de créer et gérer des propriétés de cas, des rôles utilisateur, des boîtes de réception, des types de document et des présentations visuelles de page et de données ;
 - d'employer des règles métier intégrées facilitant le développement au sein de l'environnement Case Manager Builder ;
 - de créer des tâches de cas et leurs flux de travaux sous-jacents ;
 - d'utiliser le runtime Case Client pour afficher les solutions créées par Case Builder ;
 - d'accéder à l'interface Content Navigator fournie ;
 - d'accéder à l'administrateur de cas pour le déploiement et la gestion des solutions ;
 - d'utiliser Case Monitor et Case Analyzer pour produire des rapports actualisés et historiques sur les cas ;
 - d'accéder aux API de cas et de contenu fournies pour étendre les solutions ;
 - d'avoir accès à l'utilisation totale et illimitée de Case Foundation pour assurer la gestion des flux de travaux de contenu et de cas actifs ;
 - d'avoir accès à l'utilisation totale et illimitée de FileNet Content Manager et de son référentiel ECM.
- Infrastructure sécurisée à service exclusif mise à disposition dans les centres de données doubles à des fins de haute disponibilité
- Réplication des données de production sur un site secondaire ; prise en charge de la reprise après incident
- Infrastructure privée sécurisée à service exclusif mise à disposition dans les centres de données doubles à des fins de haute disponibilité
- Surveillance de l'environnement de production 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

2. Droits d'Utilisation Requis

Le Client doit acheter un abonnement à des droits d'utilisation d'Offre de Service de Base, de Stockage et d'Utilisateur, tels qu'ils sont définis ci-dessous.

2.1 Droit d'Utilisation d'Offre de Service de Base

Chaque instance d'offre de service de base comprendra également un environnement destiné uniquement au développement et au test d'applications personnalisées. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

2.1.1 Case Manager Department

Cette Offre IBM SaaS est conçue pour la prise en charge d'organisations ou de département de petite taille. Le Client bénéficiera des performances optimales de l'Offre IBM SaaS selon les paramètres définis ci-dessous :

- gestion d'un maximum de 300 000 nouveaux cas par an ;
- acquisition et stockage d'un maximum de 20 000 documents d'artefact de cas par jour ; et

- jusqu'à 300 spécialistes collaborant activement et exécutant environ 1 000 cas par jour.

2.1.2 Case Manager Division

Cette Offre IBM SaaS est conçue pour la prise en charge d'organisations de taille moyenne. Le Client bénéficiera des performances optimales de l'Offre IBM SaaS selon les paramètres définis ci-dessous :

- gestion d'un maximum de 1 500 000 nouveaux cas par an ;
- acquisition et stockage d'un maximum de 100 000 documents d'artefact de cas par jour ; et
- jusqu'à 2 000 spécialistes collaborant activement et exécutant environ 5 000 cas par jour.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Cette Offre IBM SaaS est conçue pour la prise en charge d'organisations de grande taille. Le Client bénéficiera des performances optimales de l'Offre IBM SaaS selon les paramètres définis ci-dessous :

- gestion d'un maximum de 3 000 000 nouveaux cas par an ;
- acquisition et stockage d'un maximum de 200 000 documents d'artefact de cas par jour ; et
- 5 000 spécialistes collaborant activement et exécutant environ 10 000 cas par jour.

2.2 Droit de Stockage

Le Client doit acheter une quantité appropriée de Case Manager Storage à configurer avec l'instance sélectionnée.

2.3 Droit d'Utilisateur

Le Client doit se procurer des droits d'utilisation Case Manager pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS.

3. Droits Facultatifs

3.1 Case Manager External

Le Client peut se procurer des droits d'utilisation Case Manager External pour chaque Utilisateur Externe unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS.

3.2 Case Manager Development Environment

Le Client peut acquérir une instance distincte à des fins de test et de développement. L'Offre Case Manager Development Environment n'est destinée qu'au développement et aux tests. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

- L'environnement de développement ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- L'environnement de développement est accompagné de 500 Go d'espace de stockage. Si une plus grande capacité de stockage est requise, le Client peut acheter des droits Case Manager Storage supplémentaires.

4. Continuité des Opérations

L'Offre IBM SaaS est configurée pour prendre en charge les objectifs de continuité des opérations définis ci-dessous. Les objectifs de continuité des opérations garantissent que les fonctions métier critiques d'une organisation seront rétablies à un état opérationnel, avec une perte minimale de données, dans un délai raisonnablement court à la suite d'un incident sur le site informatique principal. Une fois qu'il a été établi qu'un incident sur le site informatique principal justifie un basculement sur le site secondaire, les plan de continuité des opérations et les activités associées seront réalisés par IBM à l'appui des objectifs de reprise indiqués ci-dessous.

Objectifs de Continuité des Opérations	
Objectif de Point de Reprise	4 heures
Objectif de Temps de Reprise	4 heures consécutives

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 (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 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 que le Client est autorisé à utiliser n'est pas disponible. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) problèmes au niveau du contenu, des équipements ou des applications que le Client utilise avec l'Offre IBM SaaS ou tout logiciel ou équipement tiers ou autre technologie ;
 - (4) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge ou problèmes liés à l'administration de système, aux commandes ou à des erreurs de programmation du Client ;
 - (5) atteinte à la sécurité du fait du Client ou tout test de sécurité mené par le Client ; ou
 - (6) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client ;
 - (7) erreurs dont l'analyse de la cause première montre qu'elles résultent d'actes ou d'omissions importants 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. 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 %).
- e. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50 %) 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 :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieur à 99,0%	5 %
Inférieur à 97,0 %	10 %
Inférieur à 95 %	25 %
Inférieur à 90 %	50 %

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

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 440 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 760 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 5 % pour 98,98 % de Niveau de Service Obtenu au cours du 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 ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.