

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 Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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. Un **Utilisateur autorisé** est une 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 accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Téraoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Téraoctet équivaut à deux octets à la puissance 40. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

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 dans 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 manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial 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 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise 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	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
4	Incidence minimale sur l'entreprise 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 des Utilisateurs externes

Le Client peut choisir de donner accès au Logiciel-service IBM à des Utilisateurs externes. 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 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Client peut choisir d'utiliser une connexion logicielle par réseau privé virtuel afin de se connecter en toute sécurité au Logiciel-service IBM. L'information sur le réseau privé virtuel sera fournie à la demande écrite du Client.

6.3 Liens vers les sites Web ou 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.

6.4 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et 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 d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information 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 leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera 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.

6.5 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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 virtuelle privée et sécurisée
- Duplication des données de production dans un emplacement secondaire à l'aide d'une infrastructure virtuelle privée et sécurisée, afin de permettre une reprise après sinistre
- Bande passante de sortie pouvant aller jusqu'à 4 To (tarification séparée pour une bande passante supérieure)
- Surveillance de l'environnement de production 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, chiffrement des données en transit et au repos, analyse de virus, services de détection et de test d'intrusion, correctifs logiciels et mises à niveau de logiciels (les services de transfert de données ou les activités requises pour obtenir des configurations ou des extensions sur mesure sont tarifés séparément)
- Intégration d'Active Directory
 - Options incluses : (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)
 - Authentification au serveur LDAP du Logiciel-service IBM dupliquant le service LDAP sur place du Client :
 - Fourniture d'un contrôleur de domaine (en lecture seulement) dans le Logiciel-service IBM qui se trouve dans le domaine du Client
 - Gestion par le Client de l'accès de tous les utilisateurs finals dans l'environnement infonuagique (groupes, codes d'identification et accès)

- Attribution de tous les droits d'administration au Client
- Authentification au serveur LDAP du Logiciel-service IBM où le Client gère les utilisateurs (hors du domaine du Client)
- Renvoi au contrôleur de domaine du Client sur place pour l'authentification :
 - Possibles incidences sur les performances
 - Authentification pour la durée de la session

Autres configurations tarifées séparément (p. ex., extraits manuels ou programmés du répertoire de fichiers LDAP vers le Logiciel-service IBM; options de fédération, y compris en langage SAML, services de fédération de Microsoft ou autres)

Des services de mise en œuvre, de configuration et d'intégration de solutions personnalisées sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, dans le cadre d'une Description du travail.

2. Autorisations d'utilisation requises

Le Client doit acheter un abonnement à une offre de service de base, comme défini ci-après.

2.1 Abonnement à une offre de service de base

Chaque offre de service de base donne la capacité de traiter un certain volume de données et d'opérations des utilisateurs, comme décrit ci-dessous. La description des capacités a pour but d'aider le Client à choisir la configuration qui convient pour les charges de travail prévues. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- La configuration Bronze est conçue pour prendre en charge jusqu'à trente mille (30 000) nouveaux cas par année. Ce type de déploiement permet habituellement d'introduire et d'entreposer jusqu'à cinq cents (500) documents d'artefact de cas par jour et de prendre en charge simultanément jusqu'à cinquante (50) travailleurs du savoir en activité qui traitent jusqu'à deux cents (200) cas par jour.
- La configuration Bronze comprend un espace de stockage de 1 To (il est toutefois possible d'acheter séparément de l'espace de stockage supplémentaire).

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- La configuration Silver est conçue pour prendre en charge jusqu'à trois cent mille (300 000) nouveaux cas par année. Ce type de déploiement permet habituellement d'introduire et d'entreposer jusqu'à vingt mille (20 000) documents d'artefact de cas par jour et de prendre en charge simultanément jusqu'à deux cent cinquante (250) travailleurs du savoir en activité qui traitent jusqu'à mille (1 000) cas par jour.
- La configuration Silver comprend un espace de stockage de 1 To (il est toutefois possible d'acheter séparément de l'espace de stockage supplémentaire).

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- La configuration Gold est conçue pour prendre en charge jusqu'à sept cent cinquante mille (750 000) nouveaux cas par année. Ce type de déploiement permet habituellement d'introduire et d'entreposer jusqu'à cinquante mille (50 000) documents d'artefact de cas par jour et de prendre en charge simultanément jusqu'à mille (1 000) travailleurs du savoir en activité qui traitent jusqu'à deux mille cinq cents (2 500) cas par jour.
- La configuration Gold comprend un espace de stockage de 3 To (il est toutefois possible d'acheter séparément de l'espace de stockage supplémentaire).

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- La configuration Platinum est conçue pour prendre en charge jusqu'à trois millions (3 000 000) de nouveaux cas par année. Ce type de déploiement permet habituellement d'introduire et d'entreposer jusqu'à deux cent mille (200 000) documents d'artefact de cas par jour et de prendre en charge simultanément jusqu'à cinq mille (5000) travailleurs du savoir en activité qui traitent jusqu'à dix mille (10 000) cas par jour.
- La configuration Platinum comprend un espace de stockage de 5 To (il est toutefois possible d'acheter séparément de l'espace de stockage supplémentaire).

3. Autorisations d'utilisation facultatives

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Si le Client utilise plus d'espace de stockage que la capacité qui est incluse dans la configuration choisie, il doit acheter une autorisation d'utilisation supplémentaire.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Le Client peut acheter une instance distincte aux fins de tests et de développement. Cet environnement de développement ne peut pas servir à des fins de production.

- a. La configuration de l'environnement hors production correspond à la capacité de la configuration Bronze.
- b. Cet environnement hors production n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Le Client peut transformer un environnement virtuel privé choisi en une infrastructure privée qui lui est réservée. Il obtiendra ainsi une bande passante de sortie pouvant atteindre jusqu'à 20 To (ou une bande passante supérieure moyennant une tarification séparée).

4. Classification des données

Par défaut, les données utilisées dans cette solution sont classées comme étant des renseignements sensibles du Client. À la demande du Client, IBM travaillera avec ce dernier en vue de répondre à d'autres exigences réglementaires pour la charge de travail visée. Cela pourra toutefois avoir une incidence sur l'architecture de la solution et les frais de service. Toutes les données sont protégées par un chiffrement de disque complet qui répond à la norme de chiffrement américaine Federal Information Processing Standard (FIPS) 140-2 level 1.

5. Continuité des opérations

Le Logiciel-service IBM est configuré pour soutenir les objectifs de continuité des opérations définies ci-dessous. 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.

Objectifs pour la continuité des opérations	
Objectif de point de reprise	4 heures
Objectif de temps de reprise	<ul style="list-style-type: none">• 4 heures consécutives lorsqu'une autorisation d'utilisation équivalente du service de base est achetée pour l'emplacement secondaire.• L'objectif est d'au moins 24 heures consécutives sans l'achat d'une autorisation d'utilisation équivalente du service de base pour l'emplacement secondaire.

Annexe B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 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 qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder cinquante pour cent (50 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. 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	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant 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 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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 quatre cent quarante (440) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

<p>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</p> <hr/> <p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 98,9 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
---	---