

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 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 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. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction.

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés 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 d'utilisation 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 ou le Document de Transaction du Client.
- 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 suffisants sont nécessaires 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 le Document de Transaction du Client.
- 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 sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

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.

4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

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/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
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

Le Client peut choisir d'accorder aux utilisateurs externes l'accès à l'Offre IBM SaaS. Le Client est responsable en ce qui concerne 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 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Client pourra choisir d'utiliser une connexion VPN logicielle en vue de la connexion sécurisée à l'Offre IBM SaaS. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite du Client.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.
- Une infrastructure privée virtuelle sécurisée. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre de la reprise après incident
- Jusqu'à 4 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé
- Surveillance de l'environnement de production 24h/24 et 7j/7, chiffrage des données stockées et en transit, analyse de virus, services de test/détection d'intrusion, correctifs logiciels et mises à niveau de logiciel (les activités ou services de migration de données requis pour les extensions ou configurations personnalisées font l'objet d'un devis séparé)
- Intégration d'Active Directory
 - Options incluses : (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)
 - Authentification sur le Serveur LDAP IBM SaaS à des fins de réplication sur le LDAP du Client sur site :
 - Un contrôleur de domaine (en lecture seule) se trouvant dans le domaine du Client est fourni dans l'Offre IBM SaaS.
 - Le Client gère l'accès de tous les utilisateurs finaux à l'environnement de cloud (groupes, ID, accès).
 - Droits d'administration complets accordés au Client
 - Authentification sur le serveur LDAP IBM SaaS sur lequel le Client gère les utilisateurs (et non dans le domaine du Client).
 - Pointage vers le contrôleur de domaine du Client sur site à des fins d'authentification :
 - Répercussions possibles sur les performances

- Authentification pendant la durée de vie de la session

Toute autre configuration (par exemple, extraits manuels ou scriptés du répertoire de fichiers LDAP vers l'Offre IBM SaaS ; options de fédération comprenant des services SAML, des services MS Federation ou autres) fait l'objet d'un devis séparé.

Des services d'intégration, de configuration et d'implémentation de solution personnalisés sont disponibles moyennant des frais supplémentaires dans le cadre d'un descriptif de services.

2. Droits d'Utilisation Requis

Le Client doit acheter un abonnement à une Offre de Service de Base, telle qu'elle est défini ci-dessous.

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

Chaque offre de base représente la capacité de traitement d'une certaine quantité de volume de données et d'opérations utilisateur, comme décrit ci-dessous. Les descriptions de capacité sont censées être des instructions aidant un Client à sélectionner une configuration appropriée 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 30 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 500 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 50 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 200 cas par jour.
- La configuration Bronze fournit 1 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- La configuration Silver est conçue pour prendre en charge jusqu'à 300 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 20 000 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 250 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 1 000 cas par jour.
- La configuration Silver fournit 1 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- La configuration Gold est conçue pour prendre en charge jusqu'à 750 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 50 000 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 1 000 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 2 500 cas par jour.
- La configuration Gold fournit 3 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- La configuration Platinum est conçue pour prendre en charge jusqu'à 3 000 000 de nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 200 000 documents d'artefact de cas par jour et 5 000 spécialistes travaillant activement et exécutant environ 10 000 cas par jour.
- La configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

3. Droits Facultatifs

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Si le Client dépasse le stockage en To inclus dans la configuration sélectionnée, il doit acheter des droits d'utilisation supplémentaires.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Le Client peut acquérir une instance distincte à des fins de test et de développement. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

- a. La configuration de l'environnement de non-production est dimensionnée de la même façon que la configuration Bronze.

b. L'environnement de non-production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Le Client peut mettre à niveau un environnement privé virtuel sélectionné vers une infrastructure privée à service exclusif. Cela inclut jusqu'à 20 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé.

4. Classification de Données

La classification de données pour cette solution utilise par défaut les données classées comme étant des données client sensibles. IBM collaborera avec le Client pour traiter toute autre exigence réglementaire demandée par le Client pour la charge de travail prévue et pouvant avoir un impact sur l'architecture de la solution et les redevances de service. Toutes les données sont protégées à l'aide du chiffrement intégral de disque conforme à la norme FIPS 1402 niveau 1.

5. 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 plans 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	<ul style="list-style-type: none">• 4 heures consécutives lorsqu'un droit d'utilisation de Service de Base équivalent secondaire est acheté.• Au moins 24 heures consécutives, si aucun droit d'utilisation de Service de Base secondaire n'est acheté.

Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 50 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix 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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 440 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 440 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 760 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--