

# Conditions d'utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

### 2. Unités de Mesure des Redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes 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.

### 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 (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

### 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

Le support technique destiné au Service IBM est disponible 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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> 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	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'informations ou une demande non technique, ou un élément de maintenance qui ne peut pas attendre la prochaine édition/maintenance planifiée.	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## **6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **6.1 Informations Personnelles**

L'Offre IBM SaaS permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles (« PI/SPI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles, y compris et de façon non limitative :

- a. Informations de contact (par exemple, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, e-mail)
- b. Informations personnelles sensibles (par exemple, numéro de carte nationale d'identité, date de naissance, nationalité, numéro de passeport, etc.)
- c. Informations sur l'emploi (par exemple, formation, historique des postes, lieu de travail, rémunération et avantages sociaux et performances)

### **6.2 Accès Utilisateur Externe**

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud permet l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par 1000 « Utilisateurs Externes ». 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, en vue d'une interaction avec des données normalement non accessibles au public. 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.

### **6.3 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers**

Si le Client ou un Utilisateur IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser 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

### 1. Présentation du Service

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) est une solution de cloud privé pour la gestion de documents qui :

- a. permet aux spécialistes ou aux analystes métier :
  - (1) la gestion de documents avec le contrôle des versions et les documents composites ;
  - (2) la collaboration au contenu avec des fonctionnalités de réseau social ;
  - (3) l'étude des documents et l'approbation des flux de travaux ;
  - (4) d'intégrer l'accès au contenu à l'aide de plusieurs référentiels ;
  - (5) l'intégration de SharePoint ;
  - (6) l'intégration de Microsoft Office ;
  - (7) la prise en charge d'appareils mobiles ;
- b. inclut la réplication des données de production sur un site secondaire et la prise en charge de la reprise après incident ;
- c. est une infrastructure privée sécurisée à service exclusif ;
- d. fournit un environnement de production et un environnement de non-production dans deux centres de données différents lorsqu'une configuration de production est sélectionnée ;
- e. permet la surveillance de l'environnement de production 24h/24 et 7j/7, le chiffrement des données stockées et en transit, l'analyse de virus, des services de test/détection d'intrusion, des correctifs logiciels et des 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).

### 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 Offre de Service de Base inclut :

- un environnement de production ;
- un environnement de non-production destiné au développement et au test. L'environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production ;
- 100 Utilisateurs Autorisés.

##### 2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

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 :

- acquisition, consultation, édition ou stockage d'un maximum de 20 000 documents par jour ; et
- jusqu'à 500 spécialistes collaborant activement.

##### 2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

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 :

- acquisition, consultation, édition ou stockage d'un maximum de 100 000 documents par jour ; et
- jusqu'à 2 000 spécialistes collaborant activement.

L'environnement de production destiné à cette configuration est configuré pour la haute disponibilité.

### 2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

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 :

- acquisition, consultation, édition ou stockage d'un maximum de 200 000 documents par jour ; et
- jusqu'à 5 000 spécialistes collaborant activement.

L'environnement de production destiné à cette configuration est configuré pour la haute disponibilité.

## 2.2 Droit de Stockage

Le Client doit acheter une quantité appropriée d'IBM Content Foundation Storage on Cloud à configurer avec une Instance sélectionnée (total à allouer pour les environnements de production et de non-production). La configuration de stockage comprend :

- a. la réplication haut débit des données de production sur l'environnement de non-production ;
- b. Le magasin de données de production répliquées dans l'environnement de non-production ;
- c. L'espace de stockage requis pour les instantanés des données.

## 2.3 Droit d'Utilisateur

Le Client doit se procurer des droits d'utilisation IBM Content Foundation on Cloud pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS au-delà des 100 Utilisateurs Autorisés initiaux inclus dans l'Offre de Service de Base sélectionnée.

## 3. Droits Facultatifs

### 3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Le Client doit se procurer des droits d'utilisation Content Foundation 1000 External Pack on Cloud pour les Utilisateurs Externes ayant reçus l'accès à l'Offre IBM SaaS.

### 3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Le Client peut acquérir une instance supplémentaire à des fins de test et de développement. Content Foundation Non-Production Environment on Cloud est destiné au développement et au test et ne peut pas être utilisée à des fins de production. L'environnement de développement ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

## 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 plan de continuité des opérations et les activités associées seront réalisés par IBM à l'appui des objectifs de reprise indiqués ci-dessous. Pour cette Offre IBM SaaS, l'environnement de non-production sera réactualisé et reconfiguré pour accepter des charges de travail de production jusqu'à la restauration du service sur le site principal.

Objectifs de Continuité des Opérations	
Objectif de Point de Reprise	4 heures
Objectif de Temps de Reprise	6 heures consécutives

# 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.

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% 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>
--	--