

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

---

## IBM Kenexa LCMS Premier 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. Logiciels-services IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

### 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 **Accès** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Accès correspond à un droit d'utiliser le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir une seule autorisation d'Accès pour utiliser le Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son Autorisation d'utilisation ou son Document transactionnel.
- b. 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 ont accès au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Participant admissible** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Chaque personne ou entité admissible à participer à tout programme de prestation de services géré ou suivi par le Logiciel-service IBM est un Participant admissible. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir tous les Participants admissibles gérés ou suivis par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client. Aux fins du présent Logiciel-service IBM, un Participant admissible correspond aux utilisateurs dans le système de gestion des contenus de formation («LCMS»).

- d. 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.

### 3. Frais et facturation

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

#### 3.1 Frais de mise en place

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel.

#### 3.2 Frais des options à la demande

Les options à la demande seront facturées au cours du mois pendant lequel le Client commande une telle option, selon le tarif défini 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 fournie par courriel et par l'entremise d'un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres articles 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. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte. Le niveau de gravité des dossiers d'assistance sera établi en se basant sur le tableau ci-dessous.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse pendant les heures d'assistance
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.	Dans les deux (2) heures
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Dans les trois (3) heures
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus un (1) jour ouvrable
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus deux (2) jours ouvrables

## Appendice A

### 1. Description du Logiciel-service IBM

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Le Logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend la fonction de création («Author»), qui permet de créer du contenu réutilisable dans un environnement de collaboration pour une livraison multimodale. Ce Logiciel-service gère et réutilise du contenu à l'aide d'une fonction de recherche, les métadonnées du client, la taxinomie dynamique, le suivi d'objets et la production de rapports. Il permet aussi d'importer, d'étiqueter, de suivre et de gérer du contenu externe ou déjà en place et de créer du contenu aux fins de source unique. Cette offre de Logiciel-service IBM inclut l'autorisation d'utilisation d'un (1) site de production et d'un (1) site hors production.

Si le Logiciel-service IBM est désigné «Non-Production» (hors production), le Client ne peut l'utiliser que dans le cadre d'activités hors production à l'interne, y compris les tests, le bac à sable, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une partie quelconque du Logiciel-service IBM, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production. Les Ententes de niveau de service ne s'appliquent pas aux sites hors production.

### 2. Autres options pour l'offre IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author pouvant être commandées après la prestation des services de mise en œuvre initiaux

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
Cette option est requise pour les Clients qui reçoivent des services d'apprentissage en ligne par le biais de la norme AICC ou du contenu en utilisant des API de livraison. Le contenu est formaté de manière dynamique au moment de la livraison.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Cette option fournit un modèle supplémentaire qui contient des normes pour la création de contenus en vue de répondre à des exigences spécifiques du Client.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Cette option fournit un fichier de mappage supplémentaire qui permet d'importer et de convertir un fichier Word ou PowerPoint formaté de manière spécifique dans le format natif du système LCMS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Cette option fournit un ensemble linguistique supplémentaire permettant de prendre en charge d'autres langues en plus de celles qu'offre l'ensemble linguistique de base fourni avec le Logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Cette option permet au Client d'utiliser un site bac à sable supplémentaire aux fins de tests ou de formation internes.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
Cette option autorise le Client à utiliser des fonctions qui permettent de générer de nouveaux contenus d'apprentissage électronique à l'aide du système de gestion de contenus d'apprentissage (LCMS) avec peu ou pas de formation officielle sur l'utilisation. Le Client doit disposer d'au moins cinq (5) autorisations d'utilisation pour IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author afin de pouvoir commander ce Logiciel-service IBM.

## Appendice 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 dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où il a pris connaissance pour la première fois d'un événement qui 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 dix pour cent (10 %) du douzième (1/12<sup>e</sup>) 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)
93,0 % à 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	10 %

\* 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 : le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.