



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

IBM Kenexa LCMS Premier 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 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. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes précisée dans le Document de Transaction :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **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 d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Participant Admissible** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client. Pour cette Offre IBM SaaS, le terme Participant Admissible correspond à tout utilisateur dans le LCMS.
- d. **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 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 **Frais de Configuration**

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction.

3.2 **Redevances des Options à la Demande**

Les options à la demande (« On-demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont commandées par le Client au tarif indiqué 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**

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 par le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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 les Offres IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Un niveau de gravité sera attribué aux tickets de support selon le tableau suivant :

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité 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 2 heures
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 3 heures
3	Impact mineur sur les activités : 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
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 2 jours ouvrables

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend la fonction Auteur, qui permet de développer du contenu réutilisable dans un environnement collaboratif pour une livraison multimodale ; gère et réutilise le contenu avec des recherches, des métadonnées basées sur le Client, une taxonomie dynamique, un suivi des objets et des fonctions de création de rapport ; peut importer, marquer, suivre et gérer du contenu externe ou hérité ; peut également créer du contenu pour une source unique. La présente Offre IBM SaaS vaut pour un site de production et un site de non-production.

Non-production signifie que l'Offre IBM SaaS ne peut être utilisée par le Client que dans le cadre des activités non destinées à la production, y compris pour les activités de test, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie de l'Offre IBM SaaS à toutes autres fins sans acquérir les droits d'utilisation en environnement de production appropriés. Les SLA ne s'appliquent pas pour les sites de non-production.

2. Fonctions facultatives/additionnelles pour LCMS Premier on Cloud Author (disponibles à la suite des services d'implémentation initiaux)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Requis pour les Clients recevant du contenu à l'aide des API de distribution ou une formation en ligne à l'aide de la norme AICC. Le contenu est formaté de façon dynamique lors de la livraison.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Fournit un modèle supplémentaire contenant les normes relatives au contenu de création en fonction des exigences spécifiques du Client.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Fournit un fichier de mappage supplémentaire permettant l'importation et la conversion d'un fichier au format Word ou PowerPoint indiqué vers un format LCMS natif.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Fournit un module linguistique supplémentaire pour le support de langue en plus du module linguistique de base fourni avec IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Permet au Client d'exploiter un site de transfert supplémentaire pour réaliser des tests internes ou mener des formations.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Permet au Client d'utiliser des fonctions aidant à générer du contenu de formation en ligne à l'aide du LCMS avec peu de formation utilisateur formelle, voire aucune. Le Client est tenu de disposer d'au moins cinq droits d'utilisation d'IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author afin de pouvoir commander cette Offre IBM SaaS.

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 dix pour cent (10 %) 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)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Inférieure à 93 %	10 %

* 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.