

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

IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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 :

- 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 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 fournie par courriel et par l'entremise d'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. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance pour 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 de signalement de problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Définition	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 pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque 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 un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
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 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 au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, le Client et l'Utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu, mais 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 et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.3 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, 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 et d'autres entreprises d'IBM, ainsi que chez leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, en conformité avec 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.

6.4 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.

6.5 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.

Appendice A

1. Vue d'ensemble du Logiciel-service

Le Logiciel-service IBM Cloud Enterprise Records est une solution infonuagique privée pour la gestion des enregistrements, qui combine les contenus, les processus, la technologie de fédération des contenus et la connectivité pour automatiser toutes les activités qui reposent sur des enregistrements, en prenant en charge tout le cycle de vie des enregistrements, depuis leur création jusqu'à leur élimination.

Cette offre exige comme préalable le Logiciel-service IBM Content Foundation on Cloud du même niveau (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

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 au cours d'une période spécifiée, 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 les données spécifiques du Client.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

La configuration Bronze permet de prendre en charge simultanément jusqu'à cinquante (50) travailleurs du savoir en activité.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

La configuration Silver permet de prendre en charge simultanément jusqu'à deux cent cinquante (250) travailleurs du savoir en activité.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

La configuration Gold permet de prendre en charge simultanément jusqu'à mille (1 000) travailleurs du savoir en activité.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

La configuration Platinum permet de prendre en charge simultanément jusqu'à cinq mille (5 000) travailleurs du savoir en activité.

3. Autorisations d'utilisation facultatives

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment

Le Client peut acheter une Instance supplémentaire aux fins de test et de développement. L'offre Cloud Enterprise Records Non-Production Environment ne peut pas servir à des fins de production.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

La configuration de l'environnement hors production correspond à la capacité de la configuration du Logiciel-service IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Cet environnement hors production n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

La configuration de l'environnement hors production correspond à la capacité de la configuration du Logiciel-service IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Cet environnement hors production n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

La configuration de l'environnement hors production correspond à la capacité de la configuration du Logiciel-service IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Cet environnement hors production n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

La configuration de l'environnement hors production correspond à la capacité de la configuration du Logiciel-service IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Cet environnement hors production n'offre pas la haute disponibilité, ni la reprise après sinistre.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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 vingt téraoctets (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 définis 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 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 environnement hors production équivalent est acheté pour l'emplacement secondaire.• L'objectif est d'au moins 24 heures consécutives sans l'achat d'un environnement hors production pour l'emplacement secondaire.

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 applicable. 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 : 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.

Exemple : Temps d'arrêt total de quatre cent quarante (440) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

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	
<hr/>	
43 200 minutes au total	
	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du mois de la période contractuelle