

## IBM Connections Cloud

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « 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 IBM 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. IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (téléchargement client à utiliser avec IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

## 2. Unités de Mesure des Redevances

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

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder à IBM SaaS. Le Client doit se procurer des autorisations distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé accédant 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. Une autorisation pour un Utilisateur Autorisé est unique et ne peut être partagée ni réaffectée à d'autres fins que le transfert définitif de l'autorisation d'un Utilisateur Autorisé à un autre individu.
- b. Hôte comptant jusqu'à X Participants : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le terme « Hôte » désigne un utilisateur spécifique ayant des droits d'accès à un compte personnel qui lui permet d'organiser un nombre illimité de réunions dont le nombre de participants peut atteindre celui indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client. Une seule réunion par Hôte peut se dérouler à un instant donné.
- c. Minute : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de minutes complètes ou partielles d'IBM SaaS utilisées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou un Document de transaction.

## 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

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

### 3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

## 4. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

### 4.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée au représentant commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

### 4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et mettre fin au le processus de facturation continue, le Client doit fournir à l'ingénieur commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

### 4.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à

L'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## **5. Support Technique**

Le support technique d'IBM SaaS est inclus pendant la Période d'Abonnement. Les options de support technique sont détaillées sur le site <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### **Éléments Non Couverts par le Support Technique**

Le support Technique ne comprend pas d'assistance pour :

- a. des activités de design ou développement d'applications ;
- b. les problèmes découlant de l'utilisation par le Client de l'Offre IBM SaaS hors de son environnement opérationnel spécifié ; ou
- c. les produits et services du Client ou des tiers, ou les problèmes découlant de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS avec des produits ou services du Client ou des tiers.

## **6. Logiciel d'Activation**

L'Offre IBM SaaS peut inclure un logiciel d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation de l'Offre IBM SaaS de la manière telle que décrite dans la documentation ou la licence, pendant la période d'abonnement à l'Offre IBM SaaS. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des oeuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Engagement de Niveau de Service, le cas échéant, sous la forme d'un composant de l'Offre IBM SaaS ; sinon, il est fourni « EN L'ÉTAT ».

## **7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **7.1 Restrictions Supplémentaires**

Outre les restrictions contenues dans le Contrat, le Client n'est pas autorisé :

- a. à utiliser IBM SaaS en tant que « passe-système » pour héberger une collaboration entre des utilisateurs invités externes, sans la participation active du Client ;

### **7.2 Conditions applicables aux Autorisations d'Utilisation d'IBM SmartCloud Notes**

L'utilisation d'IBM SmartCloud Notes par le Client est conditionnée par l'obtention préalable d'une des autorisations d'utilisation suivantes :

- a. une Autorisation d'Utilisation pour IBM SmartCloud Notes ou IBM Connections Cloud S1 ; soit
- b. une Autorisation d'Utilisation pour IBM SmartCloud Notes Step Up ou IBM Connections Cloud S1 Step Up ou IBM SmartCloud avec Notes Step-up and Connections ; et
- c. une Autorisation d'Utilisation et un contrat d'Abonnement et Support actif par Utilisateur Autorisé pour l'un des logiciels suivants : IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ou IBM Domino Collaboration Express.

### **7.3 Remarque concernant les Réunions**

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD ET IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PEUVENT AUTORISER UN UTILISATEUR IBM SAAS A ENREGISTRER DES RÉUNIONS. LES LOIS DE CERTAINES JURIDICTIONS PEUVENT EXIGER L'ACCORD DES INDIVIDUS AVANT D'ENREGISTRER LEURS COMMUNICATIONS. Le Client veillera à ce que les Utilisateurs IBM SaaS obtiennent toutes les autorisations nécessaires et fassent toutes les divulgations nécessaires avant d'enregistrer des réunions.

### **7.4 Remarque concernant le Filtrage du Contenu**

IBM SmartCloud Notes et IBM Web Mail Cloud utilisent des outils permettant de surveiller l'Offre IBM SaaS, d'étudier les attaques de spam et de virus et d'appliquer les mesures des normes propriétaires et de l'industrie afin de bloquer ou de filtrer le Contenu qui semble être non sollicité, de masse et/ou indésirable par nature. IBM se réserve le droit (mais pas l'obligation) de bloquer les communications issues d'autres entités sur Internet. IBM se réserve le droit (mais pas l'obligation) de surveiller, étudier, marquer, filtrer, modifier, refuser ou supprimer tout ou partie du Contenu.

## 7.5 Utilisateur Invité

Un Utilisateur Invité est un Utilisateur IBM SaaS autorisé par le Client à accéder à l'Offre IBM SaaS pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client. Tous les Utilisateurs Invités doivent être des Utilisateurs Autorisés. Les Utilisateurs Invités du Client pourront être amenés à signer un Contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder à et d'utiliser l'Offre IBM SaaS. Le Client est responsable de ses Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités.

## 7.6 Limitation de l'Offre Step up

Pour les offres Step-up, le Client doit avoir précédemment acquis les droits de licence appropriés pour le logiciel IBM associé. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step-up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

L'Offre Step-up SaaS n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre Step-up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step-up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du logiciel IBM associé du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le logiciel IBM associé, son droit d'utilisation de l'Offre Step-Up SaaS prend fin.

## 7.7 Dispositions Oracle applicables à Connections Docs et Connections Meetings

L'Offre IBM SaaS inclut la technologie d'affichage de document et de filtrage Outside In (« Outside In Technology ») fournie par Oracle USA, Inc. (« Oracle »). Le terme « Outside In Technology » comprend toute technologie concédée sous licence à Oracle par ses fournisseurs. Le terme « Fournisseur IBM », tel qu'il est utilisé dans les présentes Conditions d'Utilisation et le contrat auquel elles sont soumises, sera considéré comme incluant Oracle et ses fournisseurs. Outre les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation et du contrat auquel elles sont soumises, le Client accepte spécifiquement ce qui suit comme condition d'utilisation du produit Outside In Technology : (1) Oracle USA, Inc. est un bénéficiaire tiers des présentes Conditions d'Utilisation et du contrat auquel elles sont soumises, (2) le Client ne pourra transférer les abonnements à IBM SaaS qu'au moyen d'un préavis écrit adressé à IBM et sous réserve des dispositions des Conditions d'Utilisation et du contrat auquel elles sont soumises, (3) le Client n'est pas autorisé à publier les résultats des tests d'évaluation menés sur le produit Outside In Technology sans une autorisation écrite préalable, (4) IBM pourra informer les fournisseurs des résultats de la vérification de conformité concernant les composants desdits fournisseurs IBM, (5) dans les limites autorisées par la loi applicable, la loi UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) (« UCITA ») ne s'applique pas.

## 7.8 Utilisations Interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Microsoft :

Non Utilisation à Haut Risque : le Client ne doit pas utiliser les Offres IBM SaaS dans toute application ou situation où la défaillance de l'Offre IBM SaaS pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais ne sont pas limités à : le transport aérien ou d'autres modes de transport humains de masse, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes d'aide à la vie, les équipements médicaux implantables, les véhicules automobiles, ou les systèmes d'armement. L'« Utilisation à Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation de l'Offre IBM SaaS à des fins d'administration, pour stocker des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance ne se traduirait pas par la mort, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle.

## 7.9 Informations de Profil d'Utilisateur IBM SaaS

Dans le cadre de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client, ce dernier est autorisé à configurer l'Offre IBM SaaS pour que les noms d'utilisateur d'Offre IBM SaaS de son organisation soient visibles par d'autres clients de l'Offre IBM SaaS.

Si le Client choisit cette configuration, il reconnaît et accepte que : (i) les noms, fonctions, noms de société et photographies d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS pourront être fournis par un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS dans le cadre d'un profil (le « Profil ») et que le Profil pourra être consulté par d'autres Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS au sein de l'organisation du Client ou dans le cadre de l'Offre IBM SaaS, et que (ii) le Client pourra à tout moment demander la correction ou la suppression d'un Profil d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS et que ledit Profil sera corrigé ou supprimé, ce qui pourrait empêcher l'accès à l'Offre IBM SaaS.

#### **7.10 Liens vers des sites Web ou Services Tiers**

Si le Client ou un Utilisateur d'IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du service IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM 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.

#### **7.11 Conformité Safe Harbor**

IBM se soumet au cadre US – EU Safe Harbor établi par le Department of Commerce des États-Unis d'Amérique concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur la Sphère de Sécurité ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

#### **7.12 Cookies**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, 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.

#### **7.13 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiaire de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle 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. Offres

IBM propose ces services dans des plans préconditionnés, dans des services indépendants ou sous forme de programmes additifs.

#### 1.1 Offre IBM SaaS Groupée

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

#### 1.2 Offres IBM SaaS indépendantes

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

#### 1.3 Additifs pour l'Offre IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	Non applicable	Non applicable	Non applicable
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	Non applicable	•	Non applicable	Non applicable
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	Non applicable	Non applicable	Non applicable	•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	Non applicable	Non applicable	Non applicable	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	Non applicable	Non applicable	Non applicable	•	Non applicable
<b>Dispositif de Stockage Collectif Supplémentaire</b>	•	•	•	Non applicable	Non applicable	Non applicable

- ✓ – Incluse
- – Disponible
- Non applicable – Non Disponible

#### 1.4 IBM Connections Cloud S1

- Toutes les fonctionnalités de Connections Social
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un client enrichi disponible à des fins de téléchargement.
- Conférence Web : Réunion Web en ligne avec salle de réunion réservable à la demande avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de présentateurs multiples, sondage, discussion. Peut héberger des réunions de 200 participants avec toute personne extérieure à l'entreprise. Les réunions internes à l'entreprise exigent l'abonnement de tous les participants.
- Docs : Programmes de traitement de texte, de tableur et de présentation avec fonctions d'édition collaborative en temps réel, commentaire et discussion contextuelle, et gestion des versions de fichier avec IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes : Messagerie et agenda de bureau Web incluant la messagerie instantanée avec protection antispam et antivirus et prise en charge des intégrations hybrides. 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur d'IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes : Distribution du courrier, agenda et contacts pour les unités mobiles prises en charge. Prend en charge la synchronisation bilatérale, automatique, manuelle ou programmée du courrier électronique, des agendas et des contacts pour les unités prises en charge.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Accès Invité : Possibilité d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale du service.

#### 1.5 IBM Connections Cloud S2

- Toutes les fonctionnalités de Connections Social
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un client enrichi disponible à des fins de téléchargement.
- Conférence Web : Réunion Web en ligne avec salle de réunion réservable à la demande avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de présentateurs multiples, sondage, discussion. Peut héberger des réunions de 200 participants avec toute personne extérieure à l'entreprise. Les réunions internes à l'entreprise exigent l'abonnement de tous les participants.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Accès Invité : Possibilité d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale du service.

#### 1.6 IBM Connections Social Cloud

- Tableau de Bord Social : Propose une vue globale du réseau d'entreprise du Client donnant accès aux applications et aux réunions, ainsi qu'une vue des événements et des contenus permettant d'accéder aux travaux en cours, aux forums de support et aux données de profil et de stockage.
- Personnes : Permet de gérer le profil et les contacts de l'utilisateur dans son réseau professionnel et hors de son organisation.
- Stockage et partage de fichiers : Permet d'importer et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée dont les actifs peuvent être contrôlés, privatisés ou partagés avec des personnes ou des

groupes définis comme auteurs ou lecteurs. Outre des fonctions d'archivage et de récupération de fichiers, cette option fournit des informations relatives aux fichiers, par exemple les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique des téléchargements et l'étiquetage. Les plug-ins de prise en charge du transfert de fichiers d'ordinateur de bureau vers le Cloud sont disponibles à des fins de téléchargement.

- Communautés, Blogs et wikis : Permet de travailler avec d'autres personnes avec des fichiers partagés, des activités et des signets, de créer et de partager des communautés avec des droits d'accès personnalisés, de rechercher des contenus dans des communautés, d'envoyer des courriers électroniques communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogs et des forums de discussion.
- Activités : Fournit un espace d'équipe dédié aux tâches telles que le suivi des opérations à conduire, des informations et des actions relatives à un sujet ou à une réunion.
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Applications mobiles pour IBM Connections et IBM Sametime
- Accès Invité : Possibilité d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale du service

## 1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Réunion Web en ligne avec salle de réunion réservable à la demande avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de présentateurs multiples, sondage, discussion. Ce service peut héberger au maximum 14 participants ou 199 auditeurs. Dans sa version Enterprise Deployment, les participants internes doivent souscrire un abonnement au service. Toutes les réunions sont ouvertes aux auditeurs extérieurs à l'entreprise sans restriction.

## 1.8 IBM Connections Cloud Chat

Messagerie instantanée avec liste de contacts, présence et appels audio-vidéo point-à-point, accessible par le biais du navigateur, du client intégré Notes, du client autonome ou de l'application mobile.

## 1.9 IBM SmartCloud Notes

- Messagerie Web et de client IBM Notes (comprenant le téléchargement de logiciel), agendas et données de contact stockés dans le Cloud, avec saisie semi-automatique, dossiers de messagerie personnalisés, délégation de courrier et d'agenda. Le compte d'entreprise du Client peut être configuré dans une configuration comportant uniquement des services ou dans une configuration hybride (la configuration hybride s'intègre à un environnement Domino sur site).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antispam et antivirus
- 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur d'Offre IBM SaaS
- Comprend une licence à durée limitée pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur SmartCloud Notes. Cela donne aux utilisateurs un accès par navigateur ou client IBM Notes aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino sur site. Les serveurs d'applications Domino sur site nécessitent l'achat séparé de PVU.

## 1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Accès uniquement par navigateur Web au courrier électronique, aux agendas et aux données de contact stockés dans le cloud, avec saisie semi-automatique, dossiers de messagerie personnalisés, délégation de courrier et d'agenda.
- Boîte aux lettres d'1 Go (standard, modèle fourni par le service uniquement).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antispam et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry n'inclut pas l'accès en différé, l'accès basé sur IMAP, l'utilisation du client IBM Notes, ou la possibilité de contracter des services optionnels pour la migration des



courriers existants vers le service. Il ne permet pas aux abonnés d'utiliser des services Blackberry avec leur compte.

- Comprend une licence à durée limitée pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur SmartCloud Notes Entry. Cela donne aux utilisateurs un accès par navigateur aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino sur site. Les serveurs d'applications Domino sur site nécessitent l'achat séparé de PVU.

### 1.11 IBM Web Mail Cloud

- Applications de messagerie, agenda et contacts avec boîte de réception et vue des messages, dossiers créés par le système et par l'utilisateur, fonction glisser/déposer des messages dans les dossiers. Prise en charge des agendas et des listes de contacts personnels et professionnels.
- 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur.

### 1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Niveau d'assistance avancé incluant une prise en charge prioritaire et un temps de réponse plus rapide en cas d'incident signalé.

### 1.13 IBM Connections Docs Cloud

Programmes de traitement de texte, de tableur et de présentation avec fonctions d'édition collaborative en temps réel, commentaires et discussions contextuels, et gestion des versions de fichier avec IBM Connections Social Cloud.

### 1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Service d'audioconférence pour réunion Web en VoIP, en communication payante et gratuite, permettant à tous les utilisateurs d'appeler depuis un ordinateur ou un téléphone, de parler, d'écouter, d'enregistrer et de relire une réunion.

Les tarifs d'appels payants et gratuits sont basés sur l'indicatif de pays composé et sont attribués aux zones comme suit :

Zones d'appel payant :

- Zone 1 – États-Unis, Canada
- Zone 2 – Autriche, Belgique, France, Allemagne, Hong Kong, Irlande, Italie, Japon, Pays-Bas, Singapour, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni
- Zone 3 – Argentine, Australie, Bahreïn, Brésil, Bulgarie, Chili, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Israël, Lettonie, Luxembourg, Mexique, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pérou, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie
- Zone 4 – Chine, Inde, Lituanie, Malaisie, Russie, Afrique du Sud, Corée du Sud, Taïwan, Turquie, Vietnam

Zones d'appel gratuit :

- Zone 1 – États-Unis, Canada
- Zone 2 – Australie, Autriche, Estonie, France, Allemagne, Hong Kong, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Singapour, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni
- Zone 3 – Belgique, Brésil, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, Japon, Lettonie, Malaisie, Mexique, Monaco, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Norvège, Panama, Russie, Slovaquie, Slovénie, Corée du Sud, Thaïlande
- Zone 4 – Argentine, Bahamas, Bahreïn, Bélarus, Bosnie-Herzégovine, Chili, Chine, Colombie, Inde, Indonésie, Lituanie, Pérou, Philippines, Arabie saoudite, Afrique du Sud, Taïwan, Vénézuéla, Vietnam

Suppléments pour appels mobiles – Des suppléments s'appliquent pour les appels de téléphone mobile vers les numéros d'appel gratuits dans les pays suivants : Autriche, Belgique, Brésil, Suisse, Allemagne, Danemark, Estonie, Espagne, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Portugal, Suède, Slovaquie

Suppléments pour les appels gratuits – Des suppléments pour les États non continentaux des États-Unis s'ajouteront aux tarifs d'appel gratuit ci-dessus lorsque les utilisateurs de service d'audioconférence composent un numéro gratuit aux États-Unis à partir de n'importe quel état non continental ci-dessous des États-Unis :

- Zone 1 – Alaska, Canada, Guam, Hawaï, Porto Rico, Iles Vierges américaines
- Zone 2 – Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, Bermudes, Iles Vierges Britanniques, Iles Caïmans, Dominique, République dominicaine, Grenade, Jamaïque, Montserrat, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-Grenadines, Saint- Martin, Trinité-et-Tobago, Turques-et-Caïques

### **1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Messagerie, agenda et contacts pour les unités mobiles prises en charge. Prend en charge la synchronisation bilatérale, automatique, manuelle ou programmée du courrier électronique, des agendas et des contacts pour les unités prises en charge.

### **1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud**

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques pour IBM SmartCloud Notes qui permettent aux utilisateurs de classer, indexer, rechercher et récupérer tout ou partie du contenu des courriers électroniques avec une interface Web proposant des règles d'administration, des consignations légales, des analyses d'audit et un stockage illimité.

### **1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service**

Accès aux fonctions Blackberry Enterprise Server (BES) directement par IBM.

### **1.18 Dispositif de Stockage Collectif Supplémentaire**

Dispositif de stockage collaboratif supplémentaire.

### **1.19 Mobile**

Des applications mobiles natives sont disponibles dans les magasins pour IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings et IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## **2. Support**

Les services IBM Connections Cloud Technical Support Services sont conçus pour aider les utilisateurs à optimiser l'utilisation des services SmartCloud. Cette téléassistance technique vient en renfort du personnel d'administration et de support des clients en donnant accès à des spécialistes du support IBM pour les problèmes liés aux services IBM SaaS que les clients n'arrivent pas à résoudre. L'accès au Support Standard d'IBM Connections Cloud est compris dans les services IBM SaaS, dans les conditions décrites plus haut. L'accès à IBM Connections Cloud Advanced Support est disponible sous forme de service indépendant vendu séparément.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support inclut l'assistance technique pour les incidents de gravité 1 et l'escalade pour les autres niveaux de gravité.

IBM Connections Cloud Advanced Support inclut l'assistance technique pour les incidents de gravité 1 et l'escalade pour les autres niveaux de gravité avec gestion prioritaire, objectifs de réponse rapide et d'autres services de support.

Si le Client a obtenu Connections Cloud Services par un revendeur, les conditions de support du Client peuvent varier ; il est prié de contacter son revendeur pour plus d'informations.

### **2.1 Responsabilités du Client**

Le Client fournira aux utilisateurs finaux le premier niveau de prise en charge. Cette responsabilité inclut de mettre en oeuvre les efforts raisonnablement requis pour résoudre les questions ou problèmes liés aux Services que le Client découvre ou qui lui sont signalés par ses employés ou par des tiers externes.

Le Client devra désigner et habiliter des Administrateurs Nommés pour collaborer avec le support IBM. Les Administrateurs Nommés seront des employés du Client ou d'autres personnes désignées par le Client. Le Client s'assurera que les Administrateurs Nommés disposent d'un niveau élevé de compétence à l'égard des services IBM Connections Cloud, des réseaux, des navigateurs et des technologies du Client. Les Administrateurs Nommés auront le rôle Administrateur ou Administrateur assistant pour l'organisation de l'entreprise dans le service IBM SaaS.

Les Clients devront désigner un nombre suffisant d'administrateurs pour la prise en charge des utilisateurs autorisés du Client. Les Clients doivent désigner :

- a. Jusqu'à 3 Administrateurs pour 1 à 1 000 utilisateurs autorisés
- b. Jusqu'à 6 Administrateurs pour 1 000 à 10 000 utilisateurs autorisés

- c. 7 Administrateurs plus au maximum 1 Administrateur par 10 000 utilisateurs autorisés supplémentaires

## 2.2 Obligations d'IBM

IBM donnera accès aux services d'escalade et aux services d'assistance pour le niveau de gravité 1 aux Administrateurs Nommés du Client pour IBM Connections Cloud. Les données de contact du support ainsi que des informations supplémentaires sur les heures de disponibilité du support sont consultables sur le site Web de support de SmartCloud à l'adresse suivante : <http://ibmcloud.com/social/support>.

### 2.2.1 Support de Gravité 1

L'équipe de support technique d'IBM Connections Cloud prendra en charge les demandes de support pour les incidents de niveau de Gravité 1 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. IBM fera tout ce qui est commercialement possible pour répondre aux demandes de niveau 1 du Client dans un délai de deux heures.

Un incident de niveau de Gravité 1 se caractérise comme suit :

- le Service est indisponible pour tous les utilisateurs d'Offre IBM SaaS ; ou
- un composant majeur du Service ne fonctionne pas pour tous les utilisateurs d'Offre IBM SaaS ; ou
- une partie significative des utilisateurs d'IBM SaaS de l'entreprise du Client sont dans l'incapacité d'utiliser le Service, occasionnant une incidence critique sur les opérations de l'entreprise.

Le niveau de Gravité 1 exclut les cas d'indisponibilité du Service causés par des temps d'indisponibilité planifiés ou par des problèmes causés par des applications, des matériels ou des données du Client ou de tiers.

### 2.2.2 Niveaux de Gravité

Les définitions de tous les niveaux de gravité sont fournies avec des exemples dans le wiki de support de Connections Cloud. L'emplacement des définitions des niveaux de gravité peut changer périodiquement. Un niveau de Gravité sera affecté à toutes les demandes de service sur la base des définitions publiées.

### 2.2.3 Support d'Escalade

IBM fournira un Support d'Escalade pour les incidents en lien avec les services IBM Connections Cloud que les Administrateurs Nommés du Client n'arriveront pas à résoudre.

### 2.2.4 Heures d'Appel du Support

Les objectifs de réponse et les heures de support d'IBM varient selon le niveau de gravité des demandes de service et le niveau de support souscrit.

- Les heures d'appel du Support Standard pour les incidents hors niveau de Gravité 1 sont les heures ouvrables habituelles du pays ou de l'Organisation du Client tel que défini dans la page de profil des Paramètres du Compte d'Organisation pour le Service IBM SaaS. Les heures d'appel par pays figurent dans la section relative aux données de contact du document <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Pour les incidents hors niveau de Gravité 1, les heures d'appel du Support Avancé vont du dimanche 20h00 Fuseau Horaire de l'Est au vendredi 20h00 Fuseau horaire de l'Est, hors congés et jours fériés.
- Pour les incidents de gravité 1, les heures d'appel du Support Avancé et du Support Standard IBM sont ininterrompues 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

### 2.2.5 Objectifs de Réponse du Support

IBM a pour objectif de fournir une première réponse aux demandes de service du Client conformément aux objectifs de Réponse Publiés. La réponse initiale d'IBM peut consister à accuser réception du signalement d'incident du Client ou donner lieu à la résolution de la demande du Client ou peut servir à déterminer si des actions supplémentaires peuvent être requises pour parvenir à la résolution technique de la demande du Client.

Présentation des Objectifs de Réponse du Support Technique Connections Cloud

	Support Standard	Support Avancé
<b>Gravité 1</b>	Sous deux heures (7j/7 et 24h/24)	Sous 30 minutes (7j/7 et 24h/24)
<b>Gravité 2</b>	Sous deux heures ouvrables	Sous une heure

	<b>Support Standard</b>	<b>Support Avancé</b>
<b>Gravité 3</b>	Sous deux heures ouvrables	Sous deux heures
<b>Gravité 4</b>	Sous deux heures ouvrables	Sous deux heures

### 2.2.6 Support de Langue

La langue d'usage courante du support et développement IBM sera l'anglais sauf indication contraire figurant sur le site Web de support de Connections Cloud. IBM demande que les personnes-ressources autorisées du Client soient en capacité de communiquer efficacement en anglais dans un environnement métier pour que les problèmes puissent être traités aussi vite que possible.

### 2.2.7 Services de Support Avancé Supplémentaires

Le Support Avancé donne accès aux Services Supplémentaires suivants :

- Possibilité de contacter le Support Technique IBM pour tout incident, quel que soit le niveau de gravité, par téléphone ou par moyen électronique.
- Accès à l'équipe de Gestion des Comptes de Support Avancé par courrier électronique, téléphone ou messagerie électronique, pour bénéficier d'un support en direct avec des questions sur l'évolution du système, des conseils sur le déploiement et l'adoption, des didacticiels et formations suivis en direct, et l'accès à une communauté dédiée au Support Avancé contenant des ressources de formation spécialisées.

## 3. Reprise après Incident et Sauvegarde

IBM possède un site de reprise après incident qui est géographiquement séparé de son centre de données principal et est équipé des matériels, logiciels et ressources Internet requis dans l'hypothèse où les installations d'IBM dans le centre de données principal deviendraient indisponibles.

Dans l'hypothèse où se produirait une situation critique définie comme « Force Majeure », telle que catastrophe naturelle, acte de terrorisme, mouvement social, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre action malveillante, incident de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause pouvant induire une indisponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS comme suit. IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS sous un délai de 12 heures après la déclaration du sinistre. L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du Contenu, avec une perte limitée à 8 heures de Contenu sur le jeu de données du Contenu restauré.

## 4. Extraction et Suppression des Données

IBM conservera les données jusqu'à 90 jours suivant le dernier jour de l'expiration d'un abonnement. Avant l'expiration de l'abonnement, les clients peuvent extraire les données de leur réseau d'entreprise soit à partir des fonctionnalités de service pour le téléchargement de contenu, soit à l'aide d'API publiées (<https://www.ibm.com/social>). Les données de messagerie peuvent être extraites au temps passé et en fonction du matériel utilisé pour les services de conseils. Les données de préférences utilisateur et d'autres métadonnées telles que, sans s'y limiter, les signatures de courrier électronique, les règles de réacheminement de courrier électronique, les filtres de messagerie, les options d'affichage d'agenda, etc. ne sont pas accessibles via une API. Si ces données sont nécessaires, IBM les fournira au format convenu, au temps passé et en fonction du matériel utilisé, à la suite de la résiliation de l'abonnement ou de l'essai. IBM doit recevoir une notification écrite du besoin de données avant la fin de la période d'abonnement au plus tard. Si les clients ne demandent pas le renvoi des données, IBM effacera les données et fera en sorte qu'elles soient irrécupérables conformément aux procédures recommandées dans le secteur d'activité.

## 5. Communications

Les communications sont envoyées du Groupe de Services Client IBM aux Clients pour :

### a. Mises à Jour de Service

Ces notifications par courrier électronique aux administrateurs des clients incluent les modifications visibles apportées au service, les nouvelles fonctionnalités ou des demandes adressées à IBM pour

garantir que les Clients conservent la pleine utilisation des services. Elles sont envoyées généralement 2 semaines avant le week-end de diffusion si aucune action du Client n'est requise. Un préavis supplémentaire sera envoyé si des actions, telles qu'une modification de réseau ou des instructions utilisateur, sont requises.

b. **Notifications de Maintenance**

Ces courriers électroniques confirment aux Client que la fenêtre de maintenance réservée/planifiée sera utilisée. Ils sont généralement envoyés 3 jours à l'avance à titre de rappel de la fenêtre de maintenance à venir. Des notifications de suivi sont envoyées à la fin de la maintenance pour informer les Clients de la fin de la maintenance. Pour plus d'informations sur la fenêtre de maintenance suivante, voir : <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Les abonnés ne reçoivent pas les notifications directes par courrier électronique comme celles envoyées aux administrateurs/destinataires nommés. En revanche, les abonnés voient une annonce de maintenance via le navigateur 3 jours avant une fenêtre de maintenance.

c. **Notifications d'Incident**

Le Groupe de Services Client IBM notifiera aux Clients dans les plus brefs délais, via plusieurs canaux de communication (page Web de l'état du centre de données, messages texte SMS (basés sur l'abonnement) et messages e-mail réguliers et fréquents) sur l'état de la reprise de service. Ces notifications sont généralement envoyées lorsqu'IBM confirme le problème, pendant l'incident afin d'informer les Clients que le problème est en cours de traitement par IBM et, à la clôture de l'incident en signalant que tout est en ordre. Des notifications sont envoyées aux Clients pour les incidents qui ont un impact sur le service. Il se peut qu'IBM n'envoie pas de notifications pour les problèmes mineurs ou les problèmes ayant un impact sur un seul Client ou un petit nombre de Clients.