

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

IBM Connections 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. Logiciel-service IBM

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- 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 Lotus Notes (client téléchargé pour s'utiliser avec IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse

- IBM Mail Dual Entitlement
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

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 :

- Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Utilisateur autorisé est une personne unique qui a accès au Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé accédant 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. Une autorisation pour un Utilisateur autorisé est exclusive à cet Utilisateur autorisé et ne peut être partagée ni réattribuée, sauf si elle est transférée de manière permanente à une autre personne.
- Un **Hôte avec un maximum de X Participants** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. L'Hôte est un utilisateur spécifique avec des droits d'accès à un compte personnel qui lui permet de tenir un nombre illimité de réunions avec le nombre maximal de participants indiqué dans l'Autorisation d'utilisation du Client. Une seule réunion par Hôte peut être tenue à la fois.
- Une **Minute** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir suffisamment d'autorisations pour couvrir le nombre total de Minutes d'utilisation (entières ou partielles) du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure spécifiée 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 Mise en place

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

3.2 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

L'Autorisation d'utilisation du Client indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la Période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

4.1 Renouvellement automatique

Si l'Autorisation d'utilisation du Client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le Client peut mettre fin à son abonnement au Logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la Période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation. Si IBM ou le Partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la Période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

4.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la facturation du Client se fait de manière continue, le Client continuera d'avoir accès au Logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce Logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du Logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du Logiciel-service IBM. Dès l'annulation de l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client ne se renouvelle pas, l'abonnement au Logiciel-service IBM et l'accès du Client à ce Logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le Logiciel-service IBM après la date d'expiration, le Client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du Partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle Période d'abonnement.

5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est incluse au cours de la Période d'abonnement. Les options d'assistance technique sont décrites en détail à l'adresse <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Éléments non visés par l'assistance technique

L'assistance technique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- a. la conception et le développement d'applications;
- b. les problèmes découlant de l'utilisation du Logiciel-service IBM par le Client dans un environnement autre que l'environnement d'exploitation spécifié; ou
- c. l'assistance pour des produits et services du Client ou d'un tiers ou les problèmes découlant de l'utilisation du Logiciel-service IBM avec les produits ou services du Client ou d'un tiers.

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

6.1 Offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation

Si l'offre de Logiciel-service IBM est désignée comme étant assortie d'une «Double autorisation d'utilisation» («Dual Entitlement»), le Client obtiendra une autorisation d'utiliser, dans l'environnement de son choix, le Logiciel-service IBM et les Programmes IBM indiqués dans la section des présentes qui décrit les services, ainsi que le droit d'accéder à l'assistance technique et aux mises à niveau pour les Programmes spécifiés et de les utiliser. Le Client pourra utiliser les Programmes indiqués et accéder à l'assistance technique et aux mises à niveau des Programmes aussi longtemps qu'il maintiendra son abonnement au Logiciel-service IBM.

L'utilisation d'une offre de Logiciel-service assortie d'une Double autorisation d'utilisation est assujettie aux modalités et restrictions qui suivent :

- a. L'utilisation que fait le Client du ou des Programmes est régie par les modalités des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM et les Informations sur la licence correspondantes qui sont incluses dans les Programmes.
- b. Le Client peut utiliser les Programmes, l'assistance technique et les mises à niveau des Programmes offerts dans le cadre d'une Double autorisation d'utilisation, sous réserve des modalités applicables suivantes du Contrat Passport Advantage international IBM (Z125-5831-09) :
 - (1) les trois premiers paragraphes de *l'article 3 (Programmes et abonnement aux logiciels et assistance IBM)*; et
 - (2) les paragraphes trois et quatre de *l'article 3.8 (Abonnement aux logiciels et assistance IBM)*.
- c. Lorsque l'abonnement au Logiciel-service du Client se termine, le Client doit retirer de ses systèmes tous les Programmes fournis dans le cadre d'une Double autorisation d'utilisation et en supprimer toutes les copies.
- d. L'utilisation que fait le Client de la quantité totale d'autorisations acquises dans le cadre d'une Double autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM peut être divisée entre le Logiciel-service IBM et les Programmes fournis dans le cadre de la Double autorisation d'utilisation. L'utilisation du

Client à un moment quelconque ne peut excéder le nombre total d'autorisations acquises et spécifiées dans l'Autorisation d'utilisation du Client. Si l'utilisation du Client dépasse l'autorisation spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, les frais d'utilisation excédentaire indiqués dans le Document transactionnel seront facturés au Client.

- e. Si le Client a acquis précédemment des licences pour des produits de la catégorie OEG (option Entreprise globale), qui lui donnent le droit d'utiliser un ou plusieurs Programmes fournis dans le cadre de la Double autorisation d'utilisation, alors tant que le Client sera abonné à l'offre de Logiciel-service IBM assortie d'une Double autorisation d'utilisation, la quantité d'autorisations spécifiées dans l'Autorisation d'utilisation du Client sera prise en compte pour répondre à l'exigence de maintenir une quantité suffisante de licences pour les produits OEG pour tous les Utilisateurs applicables des produits OEG dans l'entreprise du Client, comme indiqué dans le premier paragraphe de l'article 3.7 (Catégories de produits OEG [option Entreprise globale]) du Contrat Passport Advantage international IBM (Z125-5831-09).
- f. Si le Client bénéficie de l'Abonnement aux logiciels et assistance pour des licences de Programmes déjà acquises qui correspondent aux Programmes indiqués dans la section des présentes qui décrit les services, IBM convient d'accorder au Client, sans frais supplémentaires, la continuité de l'Abonnement aux logiciels et assistance pour un montant qui n'excédera pas celui d'un nombre équivalent de licences de Programmes, à titre d'autorisations d'utilisation du Logiciel-service IBM, sous réserve des modalités du Contrat de licence applicable, et ce, pour la durée de l'abonnement du Client à l'offre de Logiciel-service IBM assortie d'une Double autorisation d'utilisation.

Si la quantité d'autorisations d'utilisation pour l'offre assortie d'une Double autorisation d'utilisation est inférieure à l'ensemble des licences du Client pour de tels Programmes, le Client sera tenu de renouveler l'Abonnement aux logiciels et assistance pour les licences de Logiciels qui ne sont pas couvertes.

Si, à la fin de l'abonnement à l'offre assortie d'une Double autorisation d'utilisation, le Client choisit de continuer d'utiliser, en tout ou en partie, les licences de Programmes acquises précédemment pour lesquelles l'Abonnement aux logiciels et assistance n'a pas été facturé, le Client peut recommencer à utiliser l'Abonnement aux logiciels et assistance pour les Programmes acquis précédemment en commandant et en payant une Réactivation de l'Abonnement aux logiciels et assistance.

6.2 Restrictions supplémentaires

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

- a. utiliser le Logiciel-service IBM comme service intermédiaire pour héberger une collaboration entre utilisateurs invités externes sans la participation active du Client.

6.3 Conditions relatives à l'Autorisation d'utilisation d'IBM SmartCloud Notes

Pour utiliser IBM SmartCloud Notes, le Client doit obtenir au préalable l'une des autorisations d'utilisation suivantes :

- a. une Autorisation d'utilisation pour IBM SmartCloud Notes ou IBM Connections Cloud S1;
ou
- b. une Autorisation d'utilisation pour IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up ou pour IBM SmartCloud Notes Step-up et IBM SmartCloud Connections; et
- c. une Autorisation d'utilisation et un Abonnement aux logiciels et assistance en vigueur obtenus séparément par Utilisateur autorisé pour un des programmes suivants : IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ou IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Avis relatif aux réunions

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD ET IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PEUVENT PERMETTRE À UN UTILISATEUR DU LOGICIEL-SERVICE IBM D'ENREGISTRER DES RÉUNIONS. IL SE PEUT QUE LES LOIS DE CERTAINES JURIDICTIONS EXIGENT LE CONSENTEMENT DES PERSONNES AVANT L'ENREGISTREMENT DE LEURS COMMUNICATIONS. Le Client s'assurera que les utilisateurs du Logiciel-service IBM obtiennent tous les consentements nécessaires et font toutes les divulgations nécessaires avant d'enregistrer des réunions.

6.5 Avis relatif au filtrage du contenu

IBM SmartCloud Notes et IBM Web Mail Cloud utilisent des outils pour surveiller le Logiciel-service IBM, enquêter sur des attaques de pourriels et de virus et appliquer des mesures technologiques propres à IBM et normalisées dans l'industrie afin de bloquer ou de filtrer du Contenu qui semble non sollicité, de masse ou de nature malveillante. IBM se réserve le droit (mais n'a aucune obligation) de bloquer les communications provenant d'autres entités sur Internet. IBM se réserve le droit (mais n'a aucune obligation) de préexaminer, de réviser, de marquer, de filtrer, de modifier, de refuser ou de retirer une partie ou l'ensemble du Contenu.

6.6 Utilisateurs invités

Un Utilisateur invité est une personne que le Client autorise à accéder au Logiciel-service IBM afin d'échanger des données avec lui ou d'utiliser le Logiciel-service IBM en son nom. Tous les Utilisateurs invités doivent être des Utilisateurs autorisés. Les Utilisateurs invités du Client peuvent être tenus de conclure un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Logiciel-service IBM et de l'utiliser. Le Client est responsable de ces Utilisateurs invités, 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 invités.

6.7 Limitation relative aux offres Step-up

Les offres Step-up exigent que le Client ait acquis au préalable les licences appropriées pour le programme IBM associé. Les autorisations du Client pour l'offre Step-up ne peuvent pas excéder celles qu'a obtenues le Client pour le programme IBM associé.

L'offre Step-up ne comprend pas l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations d'utilisation (licences) applicables; et (2) l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé. Au cours de la Période d'abonnement à l'offre Step-up, le Client doit maintenir en vigueur l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé utilisé de pair avec cette même offre. Si la licence du Client pour utiliser le programme IBM associé ou si l'Abonnement aux logiciels et assistance pour ce même programme prend fin, le droit du Client d'utiliser l'offre Step-up est révoqué.

6.8 Modalités d'Oracle applicables aux Logiciels-services Connections Docs et Connections Meetings

Le Logiciel-service IBM intègre une technologie externe de filtrage et de visualisation de documents («technologie externe intégrée») fournie par Oracle USA, Inc. («Oracle»). Le terme «technologie externe intégrée» englobe toute technologie pour laquelle Oracle a obtenu une licence de ses fournisseurs. Le terme «fournisseur d'IBM», utilisé dans les présentes Conditions d'utilisation et le contrat, comprend Oracle et ses fournisseurs. Outre les modalités des présentes Conditions d'utilisation et du contrat auxquelles il est assujéti, le Client accepte ce qui suit comme condition pour utiliser la technologie externe intégrée : (1) Oracle USA, Inc. est un tiers bénéficiaire des présentes Conditions d'utilisation et du contrat qui s'y rattache; (2) le Client peut transférer des abonnements au Logiciel-service IBM uniquement en fournissant à IBM un préavis écrit et conformément aux modalités des présentes Conditions d'utilisation et du contrat auxquelles il est assujéti; (3) le Client n'est pas autorisé à publier les résultats de bancs d'essai portant sur la technologie externe intégrée sans obtenir au préalable une autorisation écrite; (4) IBM peut informer ses fournisseurs des résultats de ses vérifications de conformité concernant les composantes de tels fournisseurs; (5) dans la mesure permise par les lois applicables, la loi UCITA («Uniform Computer Information Transactions Act») ne s'applique pas.

6.9 Utilisations interdites

Les utilisations qui suivent sont interdites par Microsoft :

Utilisation à haut risque : Le Client ne peut pas utiliser le Logiciel-service IBM dans toute application ou situation pour laquelle une défaillance de ce Logiciel-service pourrait entraîner un décès, de sérieuses lésions corporelles à quiconque ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux («utilisation à haut risque»). Les exemples d'utilisations à haut risque incluent, sans toutefois s'y limiter : les aéronefs ou les autres modes de transport collectif, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de maintien des fonctions vitales, l'équipement médical implantable, les véhicules motorisés ou les systèmes d'armement. L'utilisation à haut risque n'inclut pas l'usage du Logiciel-service IBM à des fins administratives, que ce soit pour enregistrer des données de configuration, des outils de conception ou de configuration, ni pour d'autres applications qui ne servent pas à commander et dont la défaillance ne pourrait pas causer un décès, des lésions corporelles ou de sérieux dommages physiques ou

environnementaux. Ces applications qui ne servent pas à commander peuvent communiquer avec les applications qui commandent, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de commande.

6.10 Information sur le profil d'un Utilisateur du Logiciel-service IBM

En lien avec son utilisation du Logiciel-service IBM, le Client peut configurer ce Logiciel-service de manière à ce que le nom des utilisateurs dans son organisation soit visible pour les autres clients qui utilisent le même Logiciel-service.

S'il choisit cette configuration, le Client reconnaît et convient : (i) que d'autres utilisateurs dudit Logiciel-service dans son organisation ou d'autres utilisateurs externes du Logiciel-service peuvent voir le nom, le titre, le nom de l'entreprise et les photos qu'un utilisateur dudit Logiciel-service inscrit dans un profil («Profil»); et (ii) que le Client peut en tout temps demander de corriger ou de retirer le profil d'un utilisateur dudit Logiciel-service, sauf que le retrait pourrait empêcher d'accéder au Logiciel-service IBM.

6.11 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 audit Logiciel-service ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission et 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.

6.12 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Témoins pour le service

Le Client reconnaît que le Logiciel-service IBM utilise des témoins qui sont placés dans les ordinateurs de l'Utilisateur, mais uniquement dans le but de faciliter l'authentification pour une session persistante et la sélection de la voie d'acheminement du service pour les Utilisateurs. 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, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants 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.

6.14 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement 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.

Appendice A

1. Offres

IBM offre ces services sous forme de solutions groupées, autonomes ou complémentaires.

1.1 Offres de Logiciel-service IBM groupées

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applications mobiles et accès aux invités
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, applications mobiles et accès aux invités

1.2 Offres de logiciel-service IBM autonomes

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

1.3 Offres de Logiciel-service complémentaires

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N. d.	•	N. d.	N. d.
Connections Meetings Audio	•	•	N. d.		•		N. d.	N. d.
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N. d.	N. d.		N. d.		•	•
Connections Archive Essentials	•	N. d.	N. d.		N. d.	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N. d.	•	N. d.	N. d.

- ✓ Inclus
- Disponible
- N. d. Non disponible

1.4 Offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Courrier et agenda infonuagiques et toutes les fonctions de la solution IBM Verse
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Messaging et IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Courrier et agenda infonuagiques et toutes les fonctions de la solution IBM Verse
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise et IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Fonctions de réseaux sociaux, de collaboration et de courrier infonuagiques et toutes les fonctions de la solution IBM S1
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise et IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Fonctions de réseaux sociaux, de collaboration et de courrier infonuagiques et toutes les fonctions de la solution IBM S1
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections et IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Toutes les fonctions de l'offre Connections Social
- Messagerie instantanée – Fonction permettant de communiquer en temps réel avec des personnes et des groupes, de voir la disponibilité des contacts, de créer des groupes sur mesure et des coordonnées de personnes. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un programme client étoffé téléchargeable.
- Conférences Web – Réunions en ligne par l'intermédiaire d'une salle de conférence sans réservation, à la demande et toujours prête, avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de plusieurs présentateurs, sondages et clavardage. Les réunions peuvent accueillir jusqu'à deux cents (200) participants à l'extérieur de votre entreprise. Les réunions intraentreprise requièrent que tous les participants internes soient abonnés.
- Docs – Traitement de texte, tableur et éditeurs de présentations qui permettent la coédition en temps réel, des commentaires et des discussions en contexte et la gestion des versions de fichiers du Logiciel-service IBM Connections Social Cloud.
- Verse – Courrier Web, agenda et information sur les contacts dans le nuage, y compris la messagerie instantanée avec protection antipourriel et antivirus. Un espace de boîte aux lettres de 50 gigaoctets est attribué à chaque utilisateur du Logiciel-service IBM.
- SmartCloud Notes – Messagerie et agenda de bureau et Web incluant une messagerie instantanée intégrée, avec protection antipourriel et antivirus et prise en charge de l'intégration hybride. Un espace de boîte aux lettres de 50 gigaoctets est attribué à chaque utilisateur du Logiciel-service IBM.
- Traveler for SmartCloud Notes – Livraison du courrier, de l'agenda et des contacts aux appareils mobiles pris en charge. Possibilité de synchronisation bidirectionnelle, poussée, manuelle ou planifiée pour le courrier électronique, les agendas électroniques et les contacts électroniques dans les appareils pris en charge.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings et IBM Sametime.
- Accès aux invités – Capacité d'inviter des personnes pour collaborer et travailler sur des contenus partagés avec elles, à l'aide d'un sous-ensemble des fonctions de collaboration sociale et de réunion du Logiciel-service.

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Toutes les fonctions de l'offre Connections Social
- Messagerie instantanée – Fonction permettant de communiquer en temps réel avec des personnes et des groupes, de voir la disponibilité des contacts, de créer des groupes sur mesure et des coordonnées de personnes. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un programme client étoffé téléchargeable.
- Conférences Web – Réunions en ligne par l'intermédiaire d'une salle de conférence sans réservation, à la demande et toujours prête, avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de plusieurs présentateurs, sondages et clavardage. Les réunions peuvent accueillir jusqu'à deux cents (200) participants à l'extérieur de votre entreprise. Les réunions intraentreprise requièrent que tous les participants internes soient abonnés.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings et IBM Sametime.
- Accès aux invités – Capacité d'inviter des personnes pour collaborer et travailler sur des contenus partagés avec elles, à l'aide d'un sous-ensemble des fonctions de collaboration sociale et de réunion du Logiciel-service.

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Tableau de bord du réseau social – Une vue unique de votre réseau social d'entreprise donnant accès à des applications et à des réunions, ainsi qu'à une vue des événements et du contenu pour accéder à des lots de travaux, à des forums d'assistance, à des profils et à de l'information sur le stockage.
- Personnes – Gestion de votre profil et des contacts de votre réseau d'affaires à l'intérieur et à l'extérieur de votre entreprise.
- Stockage et partage de fichiers – Ces fonctions donnent la capacité de téléverser et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée. Il est ensuite possible de gérer l'accès à ces fichiers en les désignant comme étant privés ou en permettant de les partager entre certaines personnes ou dans des groupes définis en tant que lecteurs ou auteurs. L'information fournie sur les fichiers comprend les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique de téléchargement, l'étiquetage et les dépôts-retraits de fichiers. Des modules complémentaires permettant de transférer des fichiers de l'ordinateur de bureau au nuage peuvent être téléchargés.
- Communautés, blogues et wikis – Fonctions permettant de travailler en collaboration en partageant des fichiers, des activités et des signets, de créer et de partager de nouvelles communautés avec des autorisations personnalisées, de rechercher des contenus dans l'ensemble des communautés, d'envoyer des courriels communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogues et des blogues d'idéation, ainsi que des forums de discussion.
- Activités – Espace collaboratif pour les tâches telles que le suivi de choses à faire, d'information et d'actions associées à un thème ou à une réunion.
- Messagerie instantanée – Fonction permettant de communiquer en temps réel avec des personnes et des groupes, de voir la disponibilité des personnes-ressources, de créer des groupes sur mesure et des coordonnées de personnes.
- Applications mobiles pour IBM Connections et IBM Sametime.
- Accès aux invités – Capacité d'inviter des personnes pour collaborer et travailler sur des contenus partagés avec elles, à l'aide d'un sous-ensemble des fonctions de collaboration sociale et de réunion du Logiciel-service.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Capacité de téléverser, d'entreposer et de partager des fichiers dans une bibliothèque centralisée. Il est ensuite possible de gérer l'accès à ces fichiers en les désignant comme étant privés ou en permettant de les partager entre certaines personnes ou dans des groupes définis, en tant que lecteurs ou auteurs. Vous pouvez gérer vos profils et vos contacts dans l'ensemble du réseau de votre entreprise, à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation, et inviter des personnes à visualiser du contenu partagé avec elles ou à travailler sur un tel contenu. Des plugiciels sont disponibles pour vous permettre de transférer des fichiers depuis l'ordinateur de bureau vers le nuage, et des applications mobiles permettent d'accéder à des fichiers à partir d'appareils mobiles. Les fichiers sont synchronisés dans chaque ordinateur de bureau et chaque appareil mobile de l'utilisateur.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Réunions en ligne par l'intermédiaire d'une salle de conférence sans réservation, à la demande et toujours prête, avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de plusieurs présentateurs, sondages et clavardage. Il est possible d'acheter ce service en vue de tenir des réunions pouvant accueillir un maximum de quatorze (14) ou de cent quatre-vingt-dix-neuf (199) participants. Il est aussi possible d'acheter ce service sous la forme d'un Déploiement d'entreprise, dans le cadre duquel les participants internes sont abonnés au service. Toutes les réunions permettent à des personnes hors de votre entreprise de participer, sans restriction.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Messagerie instantanée avec liste de contacts, indication de présence et appels audio et vidéo de point à point, accessibles par le navigateur, client Notes intégré, client autonome ou application mobile.

1.11 IBM Verse

- Courrier Web, agenda et information sur les contacts dans le nuage, suivi des actions qui demandent d'être surveillées, analyses basées sur l'identification de personnes et de contenu importants, recherches approfondies, prévisualisation de pièces jointes en ligne et des fichiers de connexion, services d'analyse d'équipe, utilisation des fils de courrier et autorisation d'utilisation du logiciel client IBM Notes (comprend le téléchargement du logiciel).
- Espace de boîte aux lettres de 50 gigaoctets attribué à chaque utilisateur du Logiciel-service IBM
- Protection antipourriel et antivirus
- Messagerie instantanée intégrée
- Capacité de téléverser, d'entreposer et de partager des fichiers personnels
- Espace de stockage de 30 gigaoctets pour les fichiers personnels
- Affichage et visualisation de mise à jour sur l'état de fonctionnement
- Création de profils et capacité de travailler avec ces profils dans votre organisation et votre réseau
- Application mobile pour Verse
- Accès au courriel par IBM Verse ou SmartCloud Notes sur le Web
- Comprend une (1) autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de Verse. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur programme client d'IBM Notes sur place pour accéder à IBM Verse et aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino. Les serveurs d'applications Domino sur place exigent d'acheter des PVU séparément.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Programme client IBM Notes (inclut le téléchargement du logiciel) et messagerie et agenda Web et information sur les contacts dans le nuage, y compris l'adressage par saisie semi-automatique, des dossiers de courrier personnalisés et la délégation du courrier et de l'agenda. Le compte d'entreprise du Client peut être défini dans une configuration de service seulement ou dans une configuration hybride (cette dernière configuration s'intégrera à un environnement Domino sur place).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antipourriel et antivirus
- Espace de boîte aux lettres de 50 gigaoctets attribué à chaque utilisateur du Logiciel-service IBM
- Comprend une (1) autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de SmartCloud Notes. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur navigateur ou du programme client d'IBM Notes sur place pour accéder aux applications d'IBM SmartCloud Notes et d'IBM Domino. Les serveurs d'applications Domino sur place exigent d'acheter des PVU séparément.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Courrier électronique, agenda et renseignements de contact accessibles par navigateur sur le Web seulement, dans le nuage, incluant l'adressage par saisie semi-automatique, des dossiers de courrier personnalisés, la délégation du courrier et de l'agenda.
- Boîte aux lettres de 1 Go (modèle de courrier standard seulement, fourni par le service)

- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antipourriel et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry ne comprend pas l'accès hors ligne, l'accès IMAP, l'utilisation d'un programme client IBM Notes, ni la capacité d'obtenir des services optionnels pour la migration du courrier existant vers le service. Il ne permet pas non plus aux abonnés d'utiliser les services de BlackBerry avec leur compte.
- Comprend une (1) licence à terme fixe pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de SmartCloud Notes Entry. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur navigateur sur place pour accéder aux applications d'IBM SmartCloud Notes et d'IBM Domino. Les serveurs d'applications Domino sur place exigent d'acheter des PVU séparément.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Messagerie, agenda et contacts accessibles sur le Web, avec boîte de réception contenant une vue du message, des dossiers créés par le système et par l'utilisateur, et la possibilité de faire glisser et déplacer des messages dans des dossiers. Prise en charge d'agendas et de listes de contacts personnels et d'entreprise.
- Vingt-cinq (25) gigaoctets d'espace de stockage attribués à chaque utilisateur du Logiciel-service IBM pour la boîte aux lettres.

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Niveau d'assistance évolué qui inclut la gestion des priorités et une intervention plus rapide pour les problèmes signalés.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Cette option offre toutes les caractéristiques du niveau d'assistance évolué («Advanced Support»), de même qu'un directeur d'assistance Élite qui parle la langue locale, une assistance proactive et des articles livrables personnalisés.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Service de mise en place unique, fourni à distance, qui a pour but de migrer le courriel, l'agenda et les contacts du logiciel Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Fonction de traitement de texte, de tableur et d'éditeur de présentations, avec outil de coédition en temps réel, d'ajout de commentaires contextuels et de discussions, et gestion des versions de fichiers à partir d'IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audioconférence dans une réunion Web avec la technologie de voix sur IP, la composition de numéros interurbains et sans frais. Chaque utilisateur peut se joindre à la réunion à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone, écouter, parler, enregistrer et réécouter la réunion.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Livraison du courrier, de l'agenda et des contacts aux appareils mobiles pris en charge. Possibilité de synchronisation bidirectionnelle, poussée, manuelle ou planifiée pour le courrier électronique, les agendas électroniques et les contacts électroniques dans les appareils pris en charge.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Fonctions d'archivage du courrier électronique et de recherche dans ce même courrier pour les utilisateurs du Logiciel-service IBM SmartCloud Notes. Les utilisateurs peuvent classer et indexer l'ensemble ou une partie seulement du contenu du courrier électronique, y faire des recherches et en extraire de l'information à l'aide d'une interface Web. Ces fonctions incluent également l'usage de politiques de conservation, la mise en suspens pour des raisons juridiques, une piste de vérification et une capacité de stockage illimitée.

1.22 Additional Collaboration Storage

Stockage collaboratif supplémentaire.

1.23 Mobile

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

2. Assistance technique

Les services d'assistance technique pour le Logiciel-service IBM Connections Cloud sont conçus pour aider les utilisateurs à tirer le meilleur parti des Services infonuagiques. Cette assistance technique à distance est destinée à soutenir le personnel d'assistance et administratif du Client en lui donnant accès à des spécialistes d'assistance IBM pour les problèmes liés aux services du Logiciel-service IBM que le Client est incapable de résoudre. L'accès à l'assistance standard pour IBM Connections Cloud Social Business est inclus dans le cadre des offres de Logiciel-service IBM décrites plus haut. L'accès à l'assistance évoluée pour IBM Connections Cloud est offert en tant que service autonome moyennant des frais supplémentaires.

L'assistance technique standard pour IBM Connections Cloud comprend l'assistance en cas d'incidents de Gravité 1 et l'assistance par paliers pour les incidents autres que ceux de Gravité 1.

L'assistance technique évoluée pour IBM Connections Cloud comprend l'assistance en cas d'incidents de Gravité 1 et l'assistance par paliers pour les incidents autres que ceux de Gravité 1, avec un traitement prioritaire, des objectifs de réponse plus rapides et des services d'assistance supplémentaires.

Si vous avez obtenu ces services Connections Cloud auprès d'un intermédiaire, vos modalités d'assistance peuvent varier. Veuillez communiquer avec votre intermédiaire pour obtenir plus de renseignements.

2.1 Responsabilités du Client

Le Client fournira une assistance de premier niveau aux utilisateurs finals. Dans le cadre de cette responsabilité, le Client fera un effort raisonnable sur le plan commercial pour résoudre les questions ou les incidents relatifs aux Services, que ceux-ci aient été découverts ou signalés par un de ses employés ou des tiers.

Le Client désignera des Administrateurs qui seront autorisés à interagir avec l'équipe d'assistance d'IBM. Ces Administrateurs désignés seront des employés ou des remplaçants désignés du Client. Ce dernier s'assurera que les Administrateurs désignés ont des compétences élevées en matière de services du Logiciel-service IBM Connections Cloud, de réseaux et de technologies de navigateur ou de logiciels clients. Les administrateurs désignés auront le rôle d'administrateur ou d'administrateur adjoint de l'entreprise dans le cadre des services du logiciel-service IBM.

Le Client doit désigner un nombre suffisant d'administrateurs pour soutenir ses utilisateurs autorisés, en se fiant aux indications suivantes :

- a. Jusqu'à trois (3) Administrateurs pour 1 à 1 000 Utilisateurs autorisés
- b. Jusqu'à six (6) Administrateurs pour 1 000 à 10 000 Utilisateurs autorisés
- c. Sept (7) Administrateurs et un (1) Administrateur de plus pour chaque tranche supplémentaire de 10 000 Utilisateurs autorisés

2.2 Responsabilités d'IBM

IBM fournira aux Administrateurs désignés d'IBM Connections Cloud du Client l'accès aux services d'assistance par paliers et aux services d'assistance en cas d'incidents de Gravité 1. Les coordonnées des personnes-ressources et les détails supplémentaires sur l'horaire d'assistance sont indiqués sur le site Web de l'assistance, à l'adresse suivante : <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Assistance pour les incidents de Gravité 1

L'équipe d'assistance technique pour IBM Connections Cloud sera accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pour recevoir des demandes relatives à des incidents de Gravité 1. IBM déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour répondre aux demandes d'assistance relatives aux incidents de Gravité 1 dans un délai de deux (2) heures.

Un incident de Gravité 1 est défini comme un incident répondant aux caractéristiques suivantes :

- Le Service n'est pas disponible pour tous les utilisateurs du Logiciel-service IBM; ou
- une fonction majeure du Service est inutilisable pour tous les utilisateurs du Logiciel-service IBM; ou
- une part importante des utilisateurs du Logiciel-service IBM de votre entreprise est incapable d'utiliser le Service, ce qui a un impact critique sur les activités de votre entreprise.

Les incidents de Gravité 1 excluent l'indisponibilité du Service en raison de périodes de temps d'arrêt planifiés ou d'incidents causés par les applications du Client ou de tiers, ou encore par l'équipement ou les données du Client.

2.2.2 Niveaux de gravité

Les définitions de tous les niveaux de gravité accompagnés d'exemples sont disponibles sur le site Wiki de l'assistance pour IBM Connections Cloud. L'emplacement pour publier les définitions des niveaux de gravité peut changer au fil du temps. Le niveau de gravité sera attribué à toutes les Demandes de service en fonction des définitions publiées de ces mêmes niveaux.

2.2.3 Assistance par paliers

IBM fournira une assistance par paliers pour les incidents liés aux services IBM Connections Cloud que les Administrateurs désignés de votre entreprise sont incapables de résoudre.

2.2.4 Horaire d'assistance

Les objectifs de réponse et l'horaire d'assistance d'IBM varient selon la gravité des Demandes de Service et du niveau d'assistance auquel le Client a droit.

- L'horaire d'Assistance standard pour les incidents autres que ceux de Gravité 1 correspond aux heures d'ouverture habituelles dans le pays où se situe votre entreprise, tel que défini dans la page de profil des paramètres du compte de l'entreprise de votre Logiciel-service IBM. Les heures d'accès par pays sont actuellement publiées dans la section des coordonnées sur le site <http://IBMcloud.com/social/support>.
- L'horaire d'Assistance évoluée pour les incidents autres que ceux de Gravité 1 s'étend du dimanche à 20 h (fuseau horaire de l'Est aux É.-U.), au vendredi à 20 h (fuseau horaire de l'Est aux É.-U.), sauf certains jours fériés.
- L'horaire d'assistance d'IBM pour les incidents de Gravité 1, à la fois pour l'Assistance standard et l'Assistance évoluée, est 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

2.2.5 Objectifs de réponse en matière d'assistance

L'objectif d'IBM est de donner une réponse initiale à votre Demande de service dans les délais publiés pour les objectifs de réponse. La réponse initiale d'IBM peut être un accusé de réception de votre problème, une réponse qui se traduit par la résolution de votre problème, ou une réponse qui servira à déterminer les mesures additionnelles nécessaires pour arriver à une résolution technique de votre problème.

Aperçu des objectifs de réponse en assistance technique pour le Logiciel-service IBM Connections Cloud :

	Assistance standard	Assistance évoluée et Élite
Gravité 1	Dans les deux (2) heures (7 jours sur 7, 24 heures sur 24)	Dans les trente (30) minutes (7 jours sur 7, 24 heures sur 24)
Gravité 2	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans l'heure
Gravité 3	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans les deux (2) heures
Gravité 4	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans les deux (2) heures

2.2.6 Langue utilisée

Lorsque vous travaillerez avec l'équipe d'assistance et de développement d'IBM, la langue couramment utilisée sera l'anglais, sauf indication contraire sur le site Web de l'assistance pour Connections Cloud. Afin de s'assurer de pouvoir traiter les incidents le plus rapidement possible, IBM nécessite que vos personnes-ressources autorisées puissent communiquer efficacement en anglais dans un environnement d'entreprise au besoin.

2.2.7 Services d'assistance évoluée supplémentaires

Services supplémentaires fournis aux clients qui ont droit à l'assistance évoluée :

- Capacité de communiquer avec l'équipe d'assistance technique IBM par téléphone ou par voie électronique pour tout incident, quelle qu'en soit la gravité.
- Accès par courriel, téléphone ou messagerie instantanée à l'équipe de gestion de compte de l'assistance évoluée pour obtenir une assistance pratique avec des questions «quoi de neuf», des conseils sur le déploiement et l'adoption, des directives étape par étape et de la formation en direct, l'accès à une communauté d'Assistance évoluée qui offre un contenu d'habilitation spécialisé.

3. Reprise après sinistre et sauvegarde

IBM dispose d'un centre de reprise après sinistre qui est géographiquement éloigné de son centre informatique principal. Ce centre comprend le matériel, les logiciels et la connectivité Internet nécessaires pour prendre la relève si les installations de production d'IBM au centre informatique principal deviennent non disponibles.

S'il se produit une catastrophe, c'est-à-dire, s'il survient un cas de force majeure ou fortuit, comme un acte de terrorisme, un conflit de travail, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, des ordres ou des restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par saturation et d'autres gestes malveillants, des pannes des services publics ou de réseau ou tout autre événement qui a pour effet de rendre non disponible le Logiciel-service IBM et sur lequel IBM n'a aucun pouvoir raisonnable, IBM restaurera l'accès du Client au Logiciel-service IBM en procédant comme indiqué ci-après. IBM fournira le matériel, les logiciels et l'infrastructure réseau qui permettront au Client de reprendre l'accès au Logiciel-service IBM dans les douze (12) heures suivant la déclaration du sinistre. L'environnement sera restauré à l'aide de la sauvegarde du Contenu la plus récente, avec une perte de contenu maximale de huit (8) heures dans l'ensemble de données du Contenu restauré.

4. Extraction et retrait des données

IBM conservera les données jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours après le dernier jour d'un abonnement. Avant l'expiration de l'abonnement, le Client peut extraire ses données du Logiciel-service IBM SmartCloud for Social Business en se servant des fonctions de téléchargement de contenu des services ou d'interfaces de programmation d'applications diffusées (<https://www.ibmcloud.com/social>). Les données de courrier électronique peuvent être extraites dans le cadre de services-conseils, moyennant des redevances pièces et main-d'œuvre. Les données sur les préférences des utilisateurs et d'autres métadonnées, notamment, les signatures de courriel, les règles de réacheminement du courrier, les filtres de courrier, les options d'affichage de l'agenda et d'autres données semblables ne sont pas accessibles par une interface de programmation d'applications. Si de telles données sont requises, IBM les fournira dans le format convenu, moyennant des redevances pièces et main-d'œuvre, après l'expiration de l'abonnement ou de la période d'essai. IBM doit recevoir un avis écrit l'informant du besoin de ces données au plus tard à la fin de la Période d'abonnement. Si le Client ne demande pas le retour des données, IBM effacera les données du Client et les rendra irrécupérables, conformément aux meilleures pratiques de l'industrie.

5. Communications

Le groupe d'IBM chargé du service à la clientèle envoie les types de communications suivantes aux Clients.

a. Nouvelles concernant les services

Il s'agit d'avis par courriel, destinés aux Administrateurs du client, qui font état de changements visibles apportés aux Services, de nouvelles options ou de demandes d'IBM pour s'assurer que le Client continue d'utiliser pleinement les Services. Si le Client n'a aucune mesure à prendre, ces avis sont habituellement transmis deux (2) semaines avant la fin de semaine au cours de laquelle le changement des services a lieu. IBM fera parvenir d'autres préavis s'il est nécessaire de prendre

une mesure comme la modification d'un réseau ou si des instructions pour l'utilisateur sont requises.

b. Avis de maintenance

Il s'agit de courriels ayant pour but de confirmer aux Clients que la période réservée et prévue pour la maintenance sera bel et bien utilisée. Ces courriels sont habituellement transmis trois (3) jours à l'avance à titre de rappel d'une période de maintenance imminente. IBM transmet aussi des avis de suivi à la fin de la période de maintenance, afin d'aviser les Clients que les activités de maintenance sont terminées. Il est également possible d'obtenir de l'information sur la prochaine période de maintenance en consultant la page Web suivante : <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Les abonnés ne reçoivent pas les mêmes avis par courriel que ceux qui sont transmis aux Administrateurs désignés ou à leurs adjoints. Ils verront toutefois une annonce de la maintenance, dans leur navigateur, trois (3) jours avant le début de la période de maintenance.

c. Avis d'incidents

Le groupe d'IBM chargé du service à la clientèle informera sans délai les Clients de l'état de la reprise du service en se servant de multiples canaux de communication (page Web sur l'état d'un centre informatique, messages textes [pour les abonnées à ce service]), dont des courriels périodiques et fréquents. IBM transmet généralement ces avis pour confirmer qu'il y a un problème, lors d'un incident, pour informer les Clients qu'IBM est en voie de régler la situation, et lors de la résolution d'un incident, pour aviser les Clients que la situation est revenue à la normale. IBM envoie des avis aux Clients pour les aviser d'incidents qui touchent l'ensemble d'un service. IBM n'émettra pas nécessairement d'avis pour des problèmes mineurs ou qui touchent un seul Client ou quelques Clients seulement.