

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

---

## IBM Connections Cloud

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offres IBM SaaS

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Compliance Entry for Mail
- IBM Connections Compliance for Mail 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 Notes (téléchargement client à 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. Unités de mesure des redevances

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

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder à l'Offre 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. L'autorisation d'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.
- Minute** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les autorisations nécessaires doivent être obtenues pour couvrir le nombre total de Minutes complètes ou partielles de l'Offre IBM SaaS utilisées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation 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 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un Document de Transaction.

### 3.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### 3.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

### 3.4 Paiement à l'Utilisation

Les redevances de paiement à l'utilisation seront indiquées dans un Document de Transaction. Le Client sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction.

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

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 45 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 45 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 45 jours.

## 5. Support Technique

Le Support Technique de l'Offre 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 :

- les activités de conception et de 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. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 6.1 Offres à Double Autorisation

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Double Autorisation », le Client sera autorisé à utiliser l'Offre IBM SaaS et les Logiciels IBM identifiés dans la section Descriptif de Services des présentes Conditions d'Utilisation dans l'environnement de son choix, et aura le droit d'utiliser le Support Technique et les mises à niveau des Logiciels identifiés et d'y accéder. Le Client est en mesure d'utiliser les Logiciels identifiés et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel tant qu'il continue de s'abonner à l'Offre IBM SaaS.

L'utilisation d'une Offre IBM SaaS à Double Autorisation est soumise aux modalités et restrictions suivantes :

- a. L'utilisation par le Client du(es) Logiciel(s) est concédée sous licence au titre des Conditions Internationales d'Utilisation de Logiciels IBM et des Informations sur la Licence correspondantes accompagnant le(s) Logiciel(s).
- b. Le Client est autorisé à utiliser les Logiciels ainsi que le Support Technique et les mises à jour de Logiciel fournis dans le cadre d'une offre à Double Autorisation sous réserve des dispositions applicables du Contrat IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09) suivantes :
  - (1) les trois premiers paragraphes de la *Clause 3 – Logiciels et Abonnement et Support Logiciel IBM* ; et
  - (2) les paragraphes trois et quatre de la *Clause 3.8 – Abonnement et Support Logiciel IBM*.
- c. Lorsque l'abonnement du Client à l'Offre IBM SaaS prend fin, le Client doit supprimer tous les Logiciels fournis par l'offre à Double Autorisation de ses systèmes et détruire toutes les copies.
- d. L'utilisation par le Client de la quantité acquise totale d'une Offre IBM SaaS à Double Autorisation peut être divisée entre l'utilisation de l'Offre IBM SaaS et l'utilisation des Logiciels fournis par l'offre à Double Autorisation. L'utilisation par le Client à tout moment donné ne peut pas excéder le nombre total d'autorisations acquises comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client. Des frais de dépassement s'appliqueront comme indiqué dans le Document de Transaction si l'utilisation par le Client dépasse l'autorisation indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation. Pour les offres à Double Autorisation incluant IBM Domino Enterprise Server, le Client peut déployer, sans frais supplémentaires, un nombre illimité de serveurs IBM Domino Enterprise Server dans le cadre de la livraison d'applications Domino sur site pour les Utilisateurs Autorisés des Offres à Double Autorisation. Si le Client a précédemment acquis des licences CEO lui donnant le droit d'utiliser un ou plusieurs des Logiciels fournis par l'offre à Double Autorisation, la quantité d'autorisations désignée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») du Client, alors que ce dernier est abonné à l'Offre IBM SaaS acquise à l'aide des offres à Double Autorisation, sera comptabilisée dans le cadre de l'obligation du Client à maintenir une quantité suffisante de licences CEO pour tous les Utilisateurs CEO applicables dans l'Entreprise du Client, comme indiqué dans le premier paragraphe de la *Clause 3.7 – Catégories de Produits CEO* du Contrat IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09).
- e. Si le Client dispose d'un contrat d'Abonnement et Support Logiciel en vigueur pour des licences de Logiciel précédemment acquises pour les mêmes Logiciels indiqués dans la section Descriptif de Services des présentes Conditions d'Utilisation, IBM s'engage à fournir sans supplément au Client l'Abonnement et Support Logiciel en continu pour une quantité n'excédant pas un nombre de licences de Logiciel équivalent aux autorisations IBM SaaS, sous réserve des dispositions du Contrat applicable pour ces licences, pendant la durée de l'abonnement du Client à l'Offre IBM SaaS à Double Autorisation.

Si la quantité des autorisations pour l'offre à Double Autorisation est inférieure à toutes les licences de Logiciel du Client pour chacun desdits Logiciels, le Client sera tenu de renouveler l'Abonnement et Support Logiciel pour les licences de Logiciel restantes.

Si le Client choisit de continuer à utiliser la totalité ou une partie de ses licences de Logiciel précédemment acquises pour lesquelles aucune redevance d'Abonnement et Support Logiciel n'a

été facturée à l'issue de l'abonnement à l'offre à Double Autorisation, le Client peut reprendre son Abonnement et Support Logiciel pour les Logiciels précédemment acquis en commandant et en payant la Ré-inscription à l'Abonnement et Support Logiciel.

## **6.2 Restrictions Supplémentaires**

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

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

## **6.3 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 ;  
ou
- 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.

## **6.4 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 de l'Offre IBM SaaS obtiennent toutes les autorisations nécessaires et fassent toutes les divulgations nécessaires avant d'enregistrer des réunions.

## **6.5 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 n'a pas l'obligation) de bloquer les communications issues d'autres entités sur Internet, surveiller, étudier, marquer, filtrer, modifier, refuser ou supprimer tout ou partie du Contenu. Ces outils ne seront employés pour le domaine du Client que lorsque : 1) le Client demande à IBM d'activer les outils pour ledit domaine, et que 2) 50 % des utilisateurs associés à ce domaine sont actifs dans l'Offre IBM SaaS.

## **6.6 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, ou b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités.

## **6.7 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.

## **6.8 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 l'Offre 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.

## **6.9 Utilisations Interdites**

Non Utilisation à Haut Risque : le Client n'est pas autorisé à utiliser l'Offre 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 : aux avions ou autres modes de transport humains de masse, aux installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, des équipements médicaux implantables, aux véhicules automobiles, ou aux 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.

## **6.10 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.

## **6.11 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers**

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

## **6.12 Cookies du service**

Le Client reconnaît que l'Offre IBM SaaS utilise des cookies installés sur les ordinateurs de l'utilisateur dans le seul but de faciliter l'authentification des sessions persistantes et la sélection des itinéraires de service pour les Utilisateurs. 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.

### **6.13 Sites Bénéficiaires Dérivés**

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

### **6.14 Informations personnelles et contenu réglementé**

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

Cette Offre IBM SaaS est incluse dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger l'Offre IBM SaaS dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumise aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse

[http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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, Verse, 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 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 Additifs pour l'Offre IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	N/D	N/D	•	N/D	N/D	N/D
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	N/D	N/D	N/D	N/D	✓	•	•
<b>Connections Compliance Entry for Mail</b>	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
<b>Connections Compliance for Mail</b>	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
<b>Dispositif de stockage collectif supplémentaire</b>	•	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D

- ✓ Inclus
- Disponible
- N/D Non Disponible

#### 1.4 Offres à Double Autorisation

##### 1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Abonnement à IBM Verse

- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Messaging Client Access License et d'IBM Domino Messaging Server

#### **1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications**

- Abonnement à IBM Verse
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License et d'IBM Domino Enterprise Server

#### **1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1**

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License et d'IBM Domino Enterprise Server

#### **1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration**

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License, d'IBM Domino Enterprise Server, d'IBM Connections et d'IBM Sametime Complete

### **1.5 IBM Connections Cloud S1**

- Toutes les fonctionnalités de Connections Cloud S2
- Toutes les fonctionnalités de Connections Docs Cloud
- Toutes les fonctionnalités d'IBM Verse
- Toutes les fonctionnalités de SmartCloud Notes
- Toutes les fonctionnalités de SmartCloud Notes Traveler

### **1.6 IBM Connections Cloud S2**

- Toutes les fonctionnalités de Connections Social
- Toutes les fonctionnalités de Connections Meetings Cloud (déploiement en entreprise)

### **1.7 IBM Connections Social Cloud**

- Tableau de bord social : Propose une vue globale du réseau d'entreprise de l'utilisateur 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 du Client 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. Inclut 1 To de stockage.
- Communautés, blogues 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 blogues et des forums de discussion.
- Activités : 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, affichage de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Mobile apps for IBM Connections and 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.

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

Possibilité d'importer, de stocker et de partager des fichiers dans une bibliothèque centralisée dont les actifs peuvent être contrôlés, privatisés ou partagés avec des utilisateurs ou des groupes définis comme auteurs ou lecteurs. Le Client peut gérer ses profils et contacts dans son réseau professionnel et hors de son organisation et inviter des personnes à consulter ou utiliser le contenu qu'il partage avec elles. Des plug-ins permettent au Client de transférer des fichiers de son bureau vers le cloud et des applications mobiles permettent au Client d'accéder à ses fichiers à partir d'unités mobiles. Les fichiers sont synchronisés sur le bureau et les unités mobiles de chaque utilisateur. Inclut 1 To de stockage.

## 1.9 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, 199 ou 999 participants. Dans sa version Enterprise Deployment, les participants internes doivent souscrire un abonnement au service. Toutes les réunions sont ouvertes aux participants extérieurs à l'entreprise du Client sans restriction.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

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.

## 1.11 IBM Verse

- Messagerie Web, calendrier et informations de contact dans le Cloud, avec suivi des actions à examiner, identification à l'aide d'analyses des personnes et contenus importants, recherche approfondie, aperçu en ligne des pièces jointes et de fichiers IBM Connections, services d'analyse en équipe, support des fils de messagerie et Droits d'Utilisation du client IBM Notes (inclut un téléchargement de logiciel).
- 50 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur de l'Offre IBM SaaS.
- Protection antispam et antivirus
- Messagerie instantanée intégrée
- Possibilité d'importer, de stocker et de partager des fichiers personnels
- 30 gigaoctets d'espace de stockage de fichiers personnels
- Envoi et affichage des mises à jour de statut
- Création d'un profil et utilisation des profils de l'organisation et du réseau du Client
- Application mobile pour Verse
- Accès à la messagerie électronique par le biais de la navigation dans IBM Verse ou SmartCloud Notes
- Comprend une autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur Verse. Cela permet aux utilisateurs client IBM Notes d'accéder à IBM Verse et aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino sur site.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations
  - Routage des messages
  - Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité).
  - Messagerie dans les bases de données
  - Boîtes aux lettres partagées

- Traveler
- Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

### 1.12 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
- 50 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur de l'Offre IBM SaaS
- Comprend une autorisation d'utilisation 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.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations
  - Routage des messages
  - Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité).
  - Messagerie dans les bases de données
  - Boîtes aux lettres partagées
  - Traveler
  - Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

### 1.13 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).
- Protection antispam et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry n'inclut pas l'accès en mode déconnecté, 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.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations

- Routage des messages
- Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité).
- Messagerie dans les bases de données
- Boîtes aux lettres partagées
- Traveler
- Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

#### **1.14 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.

#### **1.15 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.

#### **1.16 IBM Connections Cloud Premier Support**

Toutes les fonctionnalités d'Advanced Support plus un Responsable Premier Support parlant la langue locale, ainsi qu'un service de support proactif et des livrables personnalisés.

#### **1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes**

Une configuration unique au cours de laquelle les services délivrés à distance fournissent une assistance pour la migration des e-mails, de l'agenda et des contacts de Notes.

#### **1.18 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.

#### **1.19 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. La liste des zones et des pays associés est disponible à l'adresse suivante : [https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling\\_Zone\\_Details\\_for\\_Connections\\_Cloud\\_Meetings](https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings). Le Client peut s'abonner à ce wiki pour recevoir une notification en cas de mise à jour.

#### **1.20 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.

#### **1.21 IBM Connections Compliance for Mail**

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques qui permettent aux Clients 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.

#### **1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail**

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques qui permettent aux Clients 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 avec 3 Go de stockage par utilisateur, agrégées dans toute l'organisation du Client.

### 1.23 Dispositif de stockage collectif supplémentaire

Dispositif de stockage collaboratif supplémentaire.

### 1.24 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 de support technique IBM Connections sont conçus pour aider les utilisateurs à optimiser l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Cette téléassistance technique vient en renfort du personnel d'administration et de support du Client en donnant accès à des spécialistes du support IBM pour les problèmes liés aux services IBM SaaS que le Client n'arrive 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.

Le Support Technique Standard d'IBM Connections Cloud 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 cette Offre IBM SaaS Connections auprès d'un revendeur, les conditions de support du Client peuvent varier ; il est prié de contacter son revendeur pour plus d'informations.

### 2.1 Obligations 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.

Le Client devra 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 Responsabilités 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 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'Offre 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 du Client.

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 du Client ou de tiers ou causés par des matériels ou des données du Client.

### 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 conduire à la résolution de la demande du Client ou peut servir à déterminer si des actions supplémentaires sont 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 et Premier
<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>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.

En cas de Force Majeure, où le terme « Force Majeure » recouvre catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM restaurera l'accès du Client aux services IBM SaaS comme suit. IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau à l'Offre 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/cloud/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 le Client ne demande 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 Clients 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.