

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

IBM WebSphere Cast Iron Live

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 :

Édition standard

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints

Édition d'entreprise

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivant, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Une **Installation** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Il faut obtenir une autorisation d'utilisation pour chaque copie ou instance de l'infrastructure mise en disponibilité pour accéder au Logiciel-service IBM et l'utiliser.
- b. Une **Instance d'application** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une autorisation d'utilisation d'une Instance d'application est requise pour chaque instance d'une Application connectée au Logiciel-service IBM. Si une Application comprend de multiples composants, et que chaque composant sert à une fin distincte ou à des utilisateurs distincts et peut être connecté au Logiciel-service IBM ou être géré par ce dernier, chacun de ces composants est alors considéré comme une Application distincte. De plus, les environnements de test, de développement, de bac à sable et de production pour une Application sont tous considérés comme des instances séparées de l'Application, de sorte que chacun d'eux nécessite une autorisation d'utilisation. De multiples Instances d'application dans un seul environnement sont considérées comme des instances distinctes de l'Application et nécessitent une autorisation d'utilisation. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Instances d'application connectées au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

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

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. L'Autorisation d'utilisation indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, correspond à une utilisation continue ou se termine à la fin de la Période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la Période d'abonnement spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible pour le Client, sur une base mensuelle, jusqu'à ce que ce dernier transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours indiquant sa décision de mettre fin à l'abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

6.1 Composants interdits

Nonobstant toute disposition contenue dans le Contrat, si le Logiciel-service IBM est désigné comme étant une édition standard («Standard Edition»), le Client n'est pas autorisé à utiliser les composants ou les fonctions qui suivent du Logiciel-service IBM :

- a. Points d'extrémité d'application d'entreprise («Enterprise Application Endpoints»)
- b. Trousse de développement de modèles («Template Development Kit»)
- c. Interfaces de programme d'application pour la gestion («Management APIs»)

6.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et des informations sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs 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 entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

Appendice A

1. Description générale du Logiciel-service IBM

IBM WebSphere Cast Iron Live est une plateforme infonuagique partagée qui fournit des outils et des ressources pour intégrer des applications infonuagiques et des applications sur place. Le Client peut choisir l'une ou l'autre des applications infonuagiques ou sur place prises en charge.

a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints

L'édition standard permet de configurer d'exécuter et de gérer certaines intégrations d'applications communes, dont la connectivité au nuage et les applications sur place standards qui sont prises en charge, la synchronisation des données et les scénarios de migration de données. L'édition standard donne la possibilité de connecter deux applications et offre une option permettant d'acquérir des points d'extrémité d'application supplémentaires. Ces points d'extrémité donnent l'autorisation d'intégrer des applications supplémentaires. L'offre IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints permet d'intégrer un nombre illimité d'applications.

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

L'offre IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition fournit un environnement de développement complet et partagé, aux fins hors production, et permet d'intégrer un nombre illimité d'applications dans cet environnement.

c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints

Les offres de l'édition d'entreprise («Enterprise Edition») comprennent tout ce qu'incluent les offres de l'édition standard, plus des fonctions évoluées, la capacité de connecter des applications d'entreprise sur place prises en charge, la possibilité d'amalgamer des interfaces utilisateur, d'utiliser des fonctions relatives à la qualité des données et de gérer et de surveiller la solution à distance à l'aide d'interfaces de programmation d'applications pour la gestion. Les offres de l'édition d'entreprise se déclinent selon les mêmes variations que les offres de l'édition standard.

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

L'offre IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition fournit un environnement de développement complet et partagé, aux fins hors production, et permet d'intégrer un nombre illimité d'applications dans cet environnement.

Ce Logiciel-service comprend un logiciel de soutien qui peut s'utiliser uniquement en lien avec l'usage que fait le Client du Logiciel-service IBM, et seulement pendant la durée de l'abonnement à ce même Logiciel-service.

- Secure Connector est un composant facultatif qui assure la sécurité lors du transfert des données entre le Logiciel-service IBM et un point d'extrémité situé derrière un pare-feu.
- Integration Studio est un composant facultatif qui permet à un utilisateur de concevoir et de tester des projets d'intégration hors ligne, puis de procéder ensuite à l'intégration résultante dans le Logiciel-service IBM.

1.2 Options

Les points d'extrémité d'application donnent la capacité d'intégrer des applications supplémentaires et de choisir parmi des centaines d'applications infonuagiques et sur place. Si un Client désire se connecter à plus de deux points d'extrémité d'application, il peut obtenir l'une ou l'autre des offres suivantes :

Points d'extrémité individuels

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints

Points d'extrémité sans restriction

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement au Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
 - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.)
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder soixante-quinze pour cent (75 %) d'un douzième (1/12^e) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,5 %	10 %
< 99 %	50 %
< 95 %	75 %

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 minutes de Temps d'arrêt = 43 150 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 50 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
---	---

4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM