

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

---

## IBM Sterling Web Forms

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

L'offre de Logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction du paramètre de calcul des frais suivant, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. **Entity ID** – Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Entity ID est un identificateur unique pour chaque entité représentée dans le Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total d'Entity ID spécifié dans le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du client ou dans un Document transactionnel.

### 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.

#### 3.2 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 période 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 son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. 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 son accès au Logiciel-service IBM, tous 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

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service, l'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par courriel, par téléphone, sur des forums en ligne et par l'intermédiaire d'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 guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes et d'autres moyens de communication et processus utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de délai d'intervention	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> 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 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> 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
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> 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 Certification Safe Harbor**

IBM a adopté le cadre d'exonération 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://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Données**

#### **a. Collecte**

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et sous-traitants) 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 de créer des statistiques 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 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.

#### **b. Traitement**

Les modalités qui suivent s'appliquent aux transactions qui sont exécutées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse :

Le Client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les données à caractère personnel (au sens donné à ce terme dans la directive 95/46/CE), au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Australie, Canada, France, Allemagne, Inde, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni et États-Unis. Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Logiciel-service IBM.

Lorsque les cadres américano-européen et américano-suisse («Safe Harbor Frameworks») ne s'appliquent pas à un transfert de renseignements personnels de l'Espace économique européen ou de la Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

### **6.3 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.

### **6.4 Accès des Utilisateurs invités**

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; b) les frais engagés par ces utilisateurs; ou c) toute utilisation abusive dudit logiciel par ces utilisateurs.

## **6.5 Renseignements sur la santé**

Le Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre aux exigences de la loi américaine HIPAA, et ne peut pas servir à transmettre ou à entreposer des Renseignements médicaux personnels.

## **6.6 Transmission de données**

L'utilisation du Logiciel-service IBM peut entraîner la transmission de Contenu, dont l'ID du Client et son mot de passe, à partir, à destination ou par l'intermédiaire de systèmes ou de réseaux d'un tiers, comme Internet et d'autres services d'interconnexion, pour lesquels IBM n'exerce aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité. Il se peut que les expéditeurs et les destinataires du Contenu qui transite dans le Logiciel-service IBM pour la communauté commerciale du Client ne traitent pas ce Contenu comme étant confidentiel. Par conséquent, le Client doit chiffrer les données s'il désire les rendre illisibles ou indéchiffrables dans l'environnement du Logiciel-service IBM, de même que lorsqu'elles transitent par les réseaux d'IBM et d'autres réseaux de tiers. Le Client a la responsabilité et assume le risque de choisir les protocoles et les moyens de transmission du Contenu sur les réseaux d'IBM ou de tiers.

IBM peut transférer ou stocker le Contenu hors du pays où se trouvent le Client ou ses Partenaires, mais uniquement pour fournir le Logiciel-service IBM ou pour répondre aux exigences des lois ou des processus juridiques applicables.

Le Logiciel-service IBM peut inclure la transmission de données à destination ou en provenance des Partenaires du Client, que ce soit par l'intermédiaire de connexions directes avec IBM ou d'interconnexions par l'entremise de passerelles ou de réseaux fournis par des tiers («Services d'interconnexion»), chacun de ces tiers étant appelé «Fournisseur de Services d'interconnexion». Un Fournisseur de Services d'interconnexion ne peut être tenu responsable de quoi que ce soit en lien avec le Logiciel-service IBM, à moins d'une disposition contraire dans un contrat distinct conclu entre le Client et ce fournisseur.

## **6.7 Mise en place**

Le Client convient d'accorder à IBM un accès suffisant à ses systèmes, à ses informations, à son personnel et à ses ressources pour permettre la mise en place du Logiciel-service IBM, et ce, sans frais pour IBM.

## Appendice A

Le Logiciel-service IBM Sterling Web Forms facilite le commerce électronique entre un Client et son Utilisateur invité. Il donne à l'Utilisateur invité la possibilité de visualiser et de traiter des formulaires électroniques en accédant au site Web du Logiciel-service IBM à l'aide d'un navigateur Internet pris en charge. Le Logiciel-service IBM permet au Client et à ses Utilisateurs invités de visualiser le Contenu qu'ils ont téléversé.

Le Logiciel-service IBM inclut ce qui suit :

- Site administratif – Ce site permet à l'Utilisateur du Logiciel-service IBM de créer des annonces, de visualiser une série de rapports prédéfinis sur les activités des Utilisateurs invités, et de gérer des bases de données qui aident à fournir des options et des données prédéfinies aux Utilisateurs invités lorsque ces derniers traitent des transactions.
- Site de l'utilisateur des formulaires Web – Ce site permet aux Utilisateurs invités d'effectuer du commerce électronique avec le Client par l'entremise d'une connexion Internet, en leur donnant la possibilité de voir les documents de commerce électronique dans une interface utilisateur lisible par l'intermédiaire d'un navigateur Internet pris en charge.
- Recherche de dossiers et de détails – Cette fonction permet de visualiser des documents qui se trouvent dans la boîte de réception, la boîte d'envoi et les dossiers d'archive et d'éléments supprimés de l'Utilisateur invité.

## 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 pour le 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., catastrophes naturelles, pannes d'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 relative à 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 seront 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 quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12<sup>e</sup>) 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)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %
< 95 %	10 %

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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,8 % au cours du mois de la période contractuelle
---	--

### 4. Exclusions

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

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, 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 d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM
- Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des Conditions d'utilisation, de la Politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le Service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement