

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

---

## IBM Sterling Web Forms

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

### 1. Offre IBM SaaS

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

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Unités de Mesure des Prix

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

- a. **ID d'entité** – unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans l'Offre IBM SaaS. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité identifiés dans l'offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou un Document de Transaction du Client.

### 3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

#### 3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

#### 3.2 Redevances de Dépassement

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

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

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

#### 4.1 Renouvellement Automatique

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

## 4.2 Facturation Continue

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

## 4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## 5. Assistance Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, téléphone, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de Sévérité	Définition de la gravité	Temps de réponse initiaux	Couverture de temps de réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilités du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## **6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS**

### **6.1 Conformité Safe Harbor**

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor établi par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, le Client doit se rendre sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Collecte de**

#### **a. données**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

#### **b. Procédure**

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données personnelles (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Australie, Canada, France, Allemagne, Inde, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni et États-Unis. Le Client accepte qu'IBM pourra, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture de l'Offre IBM SaaS.

Lorsque les normes américano-européennes et suisse-européennes « US-EU » et « Swiss-EU » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de données personnelles originaires de l'Espace Economique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

### **6.3 Sites bénéficiaires dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiaire de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

### **6.4 Accès Utilisateur Invité**

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 ces Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités.

### **6.5 Données médicales**

L'Offre IBM SaaS n'est pas conçue pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisée pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

## **6.6 Transmission de données**

L'offre IBM SaaS peut comprendre la transmission de contenu, y compris l'ID et le mot de passe du Client, à partir, à destination ou via des systèmes ou réseaux tiers, tels que l'Internet et autres services d'interconnexion, sur lesquels IBM n'exerce aucun contrôle et dont IBM n'est pas responsable. Il se peut que les expéditeurs et les destinataires du contenu arrivant via IBM SaaS pour la communauté commerciale du Client ne traitent pas ce contenu à titre confidentiel. Le Client devra chiffrer le contenu s'il souhaite qu'il soit illisible ou indéchiffrable dans l'environnement IBM SaaS ou lorsqu'il transite sur les réseaux d'IBM et sur d'autres réseaux tiers. Le Client est responsable du choix des protocoles et moyens qu'il utilise pour transmettre le contenu via IBM et d'autres réseaux tiers et assume tout risques liés audit choix.

IBM est autorisée à transférer ou à stocker le Contenu hors du pays dans lequel le Client ou ses partenaires résident, uniquement en vue de fournir IBM SaaS ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire.

L'offre IBM SaaS peut inclure la transmission de Contenu à destination et à partir des Partenaires commerciaux du Client via des connexions directes avec IBM ou via des interconnexions par l'intermédiaire d'un ou plusieurs réseaux ou passerelles fournis par des tiers (désignés ci-après par « Services d'interconnexion » et chaque tiers dénommé ci-après « Fournisseur d'Interconnexion »). Sauf disposition stipulée par convention séparée entre le Client et un Fournisseur d'Interconnexion, le Fournisseur d'Interconnexion ne peut être tenu pour responsable d'un fait quelconque en lien avec l'offre IBM SaaS.

## **6.7 Installation**

Le Client accepte de fournir l'accès approprié aux systèmes, aux informations, au personnel et aux ressources du Client aux fins de permettre la configuration d'IBM SaaS, et ce gratuitement.

### Annexe A

IBM Sterling Web Forms, facilite le commerce électronique entre un Client et son Utilisateur Invité. Il permet à l'Utilisateur Invité de consulter et de traiter des formulaires électroniques en accédant au site Web d'IBM SaaS via un navigateur Internet pris en charge. IBM SaaS fournit à l'Utilisateur Invité et au Client une visibilité du Contenu téléchargé par le Client et ses Utilisateurs Invités.

IBM SaaS comprend les fonctions suivantes :

- **Administrative Site** : Permet à l'utilisateur d'IBM SaaS de générer des annonces, de consulter une série de rapports prédéfinis sur les activités de l'Utilisateur Invité et de gérer les bases de données aidant à fournir des options et données prédéfinies à l'Utilisateur Invité lorsque celui-ci traite des transactions.
- **Site d'Utilisateur Web Forms** : Permet aux Utilisateurs Invités de faire du commerce électronique avec le Client par le biais d'une connexion à Internet en les autorisant à consulter les documents de commerce électronique présentés dans une interface lisible par l'utilisateur et affichable à l'aide d'un navigateur Internet pris en charge.
- **Folder Search and Details** : Procure à l'utilisateur d'IBM SaaS la visibilité des documents situés dans les dossiers boîte de réception, boîte d'envoi, archivage et corbeille pour l'Utilisateur Invité.

## Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** – signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
  - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

### 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du SLA Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS

prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

### 3. Niveaux de service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel
---	---

### 4. Exclusions

Le présent Accord relatif Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.
- si le Client a manqué à l'une de ses obligations essentielles, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.