

## Descriptif de Service IBM Cloud

### IBM SmartCloud for Social Business

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

#### 1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud est décrite ci-dessous et spécifiée dans un Bon de Commande pour les offres autorisées sélectionnées. Le Bon de Commande est constitué du Devis fourni et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommée « PoE ») que le Client recevra et qui confirmera la date de début, la durée des Services Cloud et la date de début de la facturation.

#### 1.1 IBM SmartCloud for Social Business

IBM propose ces services dans des plans préconditionnés, dans des services indépendants ou sous forme de programmes additifs.

##### 1.1.1 Offre IBM SaaS Groupée

<b>Engage Advanced</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile Apps, Guest Access
<b>Engage Standard</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile apps, Guest Access

##### 1.1.2 Offres IBM SaaS indépendantes

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

##### 1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Toutes les fonctionnalités de SmartCloud
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un client enrichi disponible à des fins de téléchargement.
- Conférence Web : 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. Peut héberger des réunions de 200 participants avec toute personne extérieure à l'entreprise. Les réunions internes à l'entreprise exigent l'abonnement de tous les participants.
- Docs : Programmes de traitement de texte, de tableur et de présentation avec fonctions d'édition collaborative en temps réel, commentaire et discussion contextuelle, et gestion des versions de fichier avec IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes : Messagerie et agenda de bureau Web incluant la messagerie instantanée avec protection antispam et antivirus et prise en charge des intégrations hybrides. 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur d'IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes : Distribution du courrier, 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.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings, 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.

#### 1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Toutes les fonctionnalités de SmartCloud
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact. Disponible à la fois dans un navigateur et dans un client enrichi disponible à des fins de téléchargement.
- Conférence Web : 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. Peut héberger des réunions de 200 participants avec toute personne extérieure à l'entreprise. Les réunions internes à l'entreprise exigent l'abonnement de tous les participants.
- Applications mobiles pour IBM Connections, IBM Meetings, 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.

#### 1.1.5 SmartCloud Connections

- 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 de l'utilisateur 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.
- Communautés, Blogs 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 blogs et des forums de discussion.
- Activités : Fournit un 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, consultation de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Applications mobiles pour IBM Connections et 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.

#### 1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

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

### 1.1.7 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
- 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur d'Offre IBM SaaS
- Comprend une licence à durée limitée 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. Les serveurs d'applications Domino sur site nécessitent l'achat séparé de PVU.

### 1.1.8 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).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antispam et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry n'inclut pas l'accès en différé, 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. Les serveurs d'applications Domino sur site nécessitent l'achat séparé de PVU.

### 1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- 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.

### 1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Niveau d'assistance avancé incluant une prise en charge prioritaire et un temps de réponse plus rapide en cas d'incident signalé.

### 1.1.11 Mobile

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

## 1.2 Codes dispositif en option (Optional Features)

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	N/A	•	N/A	N/A

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
<b>Archive Essentials</b>	•	N/A	N/A	N/A	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
<b>Dispositif de Stockage Collectif Supplémentaire</b>	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Incluse

• – Disponible

N/A – Non Disponible

### 1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Programmes de traitement de texte, de tableur et de présentation avec fonctions d'édition collaborative en temps réel, commentaire et discussion contextuelle, et gestion des versions de fichier avec IBM SmartCloud Connections.

### 1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

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.

Les tarifs d'appels payants et gratuits sont basés sur l'indicatif de pays composé et sont attribués aux zones comme suit :

Zones d'appel payant :

- Zone 1 – États-Unis, Canada
- Zone 2 – Autriche, Belgique, France, Allemagne, Hong Kong, Irlande, Italie, Japon, Pays-Bas, Singapour, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni
- Zone 3 – Argentine, Australie, Bahreïn, Brésil, Bulgarie, Chili, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Israël, Lettonie, Luxembourg, Mexique, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pérou, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie
- Zone 4 – Chine, Inde, Lituanie, Malaisie, Russie, Afrique du Sud, Corée du Sud, Taïwan, Turquie, Vietnam

Zones d'appel gratuit :

- Zone 1 – États-Unis, Canada
- Zone 2 – Australie, Autriche, Estonie, France, Allemagne, Hong Kong, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Singapour, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni
- Zone 3 – Belgique, Brésil, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, Japon, Lettonie, Malaisie, Mexique, Monaco, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Norvège, Panama, Russie, Slovaquie, Slovénie, Corée du Sud, Thaïlande
- Zone 4 – Argentine, Bahamas, Bahreïn, Bélarus, Bosnie-Herzégovine, Chili, Chine, Colombie, Inde, Indonésie, Lituanie, Pérou, Philippines, Arabie saoudite, Afrique du Sud, Taïwan, Vénézuéla, Vietnam

Suppléments pour appels mobiles – Des suppléments s'appliquent pour les appels de téléphone mobile vers les numéros d'appel gratuits dans les pays suivants : Autriche, Belgique, Brésil, Suisse, Allemagne,

Danemark, Estonie, Espagne, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Portugal, Suède, Slovaquie

Suppléments pour les appels gratuits – Des suppléments pour les états non continentaux des États-Unis s'ajouteront aux tarifs d'appel gratuit ci-dessus lorsque les utilisateurs de service d'audioconférence composent un numéro gratuit aux États-Unis à partir de n'importe quel état non continental ci-dessous des États-Unis :

- Zone 1 – Alaska, Canada, Guam, Hawaï, Porto Rico, Iles Vierges américaines
- Zone 2 – Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, Bermudes, Iles Vierges Britanniques, Iles Caïmans, Dominique, République dominicaine, Grenade, Jamaïque, Montserrat, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-Grenadines, Saint- Martin, Trinité-et-Tobago, Turques-et-Caïques

### **1.2.3 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.

### **1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials**

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques pour IBM SmartCloud Notes qui permettent aux utilisateurs 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.

### **1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service**

Accès aux fonctions Blackberry Enterprise Server (BES) directement par IBM.

### **1.2.6 Dispositif de Stockage Collectif Supplémentaire**

Dispositif de stockage collaboratif supplémentaire.

### **1.2.7 Step Up**

Les Services Cloud désignés par Step Up ne sont disponibles que pour les titulaires de licence sur site IBM existants dont le contrat d'Abonnement et de Support pour le logiciel IBM associé est actif pendant l'abonnement au Service Cloud Step Up et équivalent au nombre d'abonnements de Service Cloud.

## **2. Description de la sécurité**

### **2.1 Règles de sécurité**

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

### **2.2 Contrôle d'accès**

L'accès aux Données Client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux Données Client. Tous les accès aux Données Client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

### **2.3 Intégrité et Disponibilité des Services**

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les

services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

## **2.4 Consignation des activités**

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de contrefaçon et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## **2.5 Filtrage de Contenu**

IBM SmartCloud Notes et IBM SmartCloud iNotes utilisent des outils permettant de surveiller les Services Cloud, 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 pas l'obligation) de bloquer les communications issues d'autres entités sur Internet. IBM se réserve le droit (mais pas l'obligation) de surveiller, étudier, marquer, filtrer, modifier, refuser ou supprimer tout ou partie du Contenu.

## **2.6 Extraction et Suppression des Données**

A l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, les données du Client sont détruites dans un délai de 90 jours conformément aux procédures de suppression de données standard. Pendant la durée du Service Cloud, IBM fournit un accès API via le toolkit Social Business (<https://www.ibm.com/social>). Les données SmartCloud Notes sont disponibles par le biais d'une réplication côté client. Les données SmartCloud iNotes sont disponibles par le biais de protocoles de messagerie et d'agenda standard. 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. IBM doit recevoir une notification écrite du besoin de données avant la fin de la période d'abonnement au plus tard. Si les clients ne demandent 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.

## **2.7 Sécurité physique**

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

## **2.8 Conformité**

IBM certifie que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. IBM effectue annuellement des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre. Les membres du personnel

sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

## **2.9 Reprise après incident**

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.

Dans l'hypothèse où se produirait une situation critique définie comme « Force Majeure », telle que catastrophe naturelle, acte de terrorisme, mouvement social, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre action malveillante, incident de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause pouvant induire une indisponibilité du Service Cloud échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau au Service Cloud comme suit. IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau au Service Cloud avec un Objectif de Temps de Reprise de 12 heures après la déclaration du sinistre.

L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du Contenu, avec un Objectif de Point de Reprise correspondant à une perte limitée à 8 heures de Contenu sur le jeu de données du Contenu restauré.

## **3. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation**

### **3.1 Unités de Mesure des Prix**

Les Services Cloud sont mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder au Service Cloud. Le Client doit se procurer des autorisations distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé accédant à l'offre de Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de Commande. Une autorisation pour 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.
- b. Hôte comptant jusqu'à X Participants : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le terme « Hôte » désigne un utilisateur spécifique ayant des droits d'accès à un compte personnel qui lui permet d'organiser un nombre illimité de réunions dont le nombre de participants peut atteindre celui spécifiquement indiqué dans le Bon de Commande du Client. Une seule réunion par Hôte peut se dérouler à un instant donné.
- c. Minute : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Minutes complètes ou partielles du Service Cloud utilisées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de Commande du Client.

### **3.2 Redevances et Facturation**

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans un Bon de Commande.

#### **3.2.1 Redevances Mensuelles Partielles**

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

#### **3.3 Redevances de Dépassement**

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans la partie PoE du Bon de Commande, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Bon de Commande.

## **4. Durée et Options de Renouvellement**

### **4.1 Période**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du

Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

## 4.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Bon de Commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

### 4.2.1 Renouvellement Automatique

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

### 4.2.2 Facturation Continue

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud 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 Service Cloud. 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.

### 4.2.3 Renouvellement Requis

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son ingénieur commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

## 5. Assistance Technique

Un service de support technique est fourni pendant la période d'abonnement. Les services IBM SmartCloud for Social Business Technical Support sont conçus pour aider les utilisateurs à optimiser l'utilisation des Services Cloud. 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 Cloud que le Client n'arrive pas à résoudre. L'accès au Support standard d'IBM SmartCloud for Social Business est compris dans les Services Cloud, dans les conditions décrites plus haut. L'accès au Support standard d'IBM SmartCloud for Social Business est disponible sous forme de service indépendant vendu séparément.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support inclut l'assistance technique pour les incidents de Gravité 1 et l'escalade pour les autres niveaux de gravité.

IBM SmartCloud for Social Business 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.

Les options de support technique sont détaillées sur le site <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Présentation des Objectifs de Réponse du Support Technique SmartCloud :

	Support Standard	Support Avancé
<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

Si le Client a obtenu SmartCloud Services par un revendeur, les conditions de support du Client peuvent varier ; il est prié de contacter son revendeur pour plus d'informations.



## 6. Logiciel d'Activation

Cette offre de Services Cloud peut inclure un logiciel d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation en association avec son utilisation du Service Cloud de la manière décrite dans la documentation ou la licence. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des œuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA), le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud et est soumis au(x) contrat(s) de licence applicable(s).

## 7. Communication

Les communications sont envoyées du Groupe de Services Client IBM au Client :

### a. Mises à jour de Service

Ces notifications par courrier électronique destinées aux administrateurs du Client incluent les modifications visibles apportées au Service Cloud, les nouvelles fonctionnalités ou des demandes adressées à IBM pour garantir que le Client conserve la pleine utilisation des services. Elles sont envoyées généralement 2 semaines avant le week-end de diffusion si aucune action 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 administrateurs du Client 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 administrateurs du Client 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 du Client. 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 administrateurs du Client 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 administrateurs du Client 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 administrateurs du Client 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.

## 8. Informations Complémentaires

### 8.1 Mention et Règles de Confidentialité

Le Client accepte : (i) de fournir un lien clair et bien en évidence vers les conditions d'utilisation de son site Web et de sa politique de respect de la confidentialité, laquelle politique doit inclure un lien vers les pratiques d'IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) et celles du Client en matière de collecte et d'utilisation des données ; (ii) de signaler clairement que des cookies et des gifs/pixels invisibles sont placés par IBM sur l'ordinateur du visiteur pour le compte du Client en expliquant le pourquoi et le comment d'une telle technologie ; et (iii) dans la mesure requise par la législation, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant le placement des cookies et des gifs/pixels invisibles placés par le Client ou par IBM pour le compte du Client sur les appareils des visiteurs.

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux des Services Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation des Services Cloud, 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 des Services Cloud 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.

## **8.2 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'un Service Cloud 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.

## **8.3 Informations personnelles sur la santé interdites**

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

## **8.4 Cookies**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, 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 du Service Cloud 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.

## Annexe A

Les dispositions ci-dessous sont requises par les fournisseurs tiers avec lesquels IBM entretient des relations dans le cadre de la livraison de ce Service Cloud et, à ce titre, IBM est tenue de communiquer ces dispositions au Client. Pour l'application de la présente Annexe A, le terme « Entreprise » désigne IBM. L'acceptation du présent Descriptif de Service IBM Cloud inclut l'acceptation des dispositions ci-dessous relatives aux fournisseurs et incluses dans la présente Annexe.

### 1. Dispositions Oracle applicables à SmartCloud Docs et SmartCloud Meetings

Les Services Cloud incluent 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 le présent Descriptif de Service et le contrat auquel il est soumis, sera considéré comme incluant Oracle et ses fournisseurs. Outre les dispositions du présent Descriptif de Service et du Contrat auquel il est soumis, le Client accepte spécifiquement ce qui suit comme condition d'utilisation du produit Outside In Technology : (1) Oracle USA, Inc. est un bénéficiaire tiers du présent Descriptif de Service et du contrat auquel il est soumis, (2) le Client ne pourra transférer les abonnements au Service Cloud qu'au moyen d'un préavis écrit adressé à IBM et sous réserve des dispositions du Descriptif de Service et du contrat auquel il est soumis, (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 ses fournisseurs des résultats de la vérification de conformité concernant les composants de ces fournisseurs IBM, (5) dans les limites autorisées par la loi applicable, la loi UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) (« UCITA ») ne s'applique pas.

### 2. Utilisations Interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Microsoft :

Utilisation à Haut Risque Interdite : le Client n'est pas autorisé à utiliser le Service Cloud dans toute application ou situation où la défaillance du Service Cloud pourrait entraîner le décès ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : transport aérien ou autres modes de transport public, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou systèmes d'armement. L'« Utilisation à Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation du Service Cloud 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 dans le décès, 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.