

## IBM Connections Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

### 1. Service Cloud

#### 1.1 IBM Connections Cloud

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

##### 1.1.1 Offres de Services IBM Cloud Groupées

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

##### 1.1.2 Offres de Services IBM Cloud Autonomes

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

##### 1.1.3 IBM Connections Cloud S1

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

##### 1.1.4 Toutes les fonctionnalités de SmartCloud Notes Traveler Services IBM Connections Cloud S2

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

##### 1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Tableau de bord social : Propose une vue globale du réseau d'entreprise de l'utilisateur donnant accès aux applications et aux réunions, ainsi qu'une vue des événements et des contenus permettant d'accéder aux travaux en cours, aux forums de support et aux données de profil et de stockage.
- Personnes : Permet de gérer le profil et les contacts du Client dans son réseau professionnel et hors de son organisation.

- Stockage et partage de fichiers : Permet d'importer et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée dont les actifs peuvent être contrôlés, privatisés ou partagés avec des personnes ou des groupes définis comme auteurs ou lecteurs. Outre des fonctions d'archivage et de récupération de fichiers, cette option fournit des informations relatives aux fichiers, par exemple les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique des téléchargements et l'étiquetage. Les plug-ins de prise en charge du transfert de fichiers d'ordinateur de bureau vers le Cloud sont disponibles à des fins de téléchargement. Inclut 1 To de stockage.
- Communautés, blogues et wikis : Permet de travailler avec d'autres personnes avec des fichiers partagés, des activités et des signets, de créer et de partager des communautés avec des droits d'accès personnalisés, de rechercher des contenus dans des communautés, d'envoyer des courriers électroniques communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogues et des forums de discussion.
- Activités : Espace d'équipe dédié aux tâches telles que le suivi des opérations à conduire, des informations et des actions relatives à un sujet ou à une réunion.
- Messagerie instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, affichage de la disponibilité des contacts du Client, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Mobile apps for IBM Connections and IBM Sametime
- Accès Invité : Possibilité d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale du service

#### **1.1.6 IBM Connections Files Cloud**

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

#### **1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud**

Réunion Web en ligne avec salle de réunion réservable à la demande avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de présentateurs multiples, sondage, discussion. Ce service peut héberger au maximum 14, 199 ou 999 participants. Dans sa version Enterprise Deployment, les participants internes doivent souscrire un abonnement au service. Toutes les réunions sont ouvertes aux participants extérieurs à l'entreprise du Client sans restriction.

#### **1.1.8 IBM Connections Chat Cloud**

Messagerie instantanée avec liste de contacts, présence et appels audio-vidéo point-à-point, accessible par le biais du navigateur, du client intégré Notes, du client autonome ou de l'application mobile.

#### **1.1.9 IBM Verse**

- Messagerie Web, calendrier et informations de contact dans le Cloud, avec suivi des actions à examiner, identification à l'aide d'analyses des personnes et contenus importants, recherche approfondie, aperçu en ligne des pièces jointes et de fichiers IBM Connections, services d'analyse en équipe, support des fils de messagerie et Droits d'Utilisation du client IBM Notes (inclut un téléchargement de logiciel).
- 50 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur du Service Cloud
- Protection antispam et antivirus
- Messagerie instantanée intégrée
- Possibilité d'importer, de stocker et de partager des fichiers personnels
- 30 gigaoctets d'espace de stockage de fichiers personnels
- Envoi et affichage des mises à jour de statut
- Création d'un profil et utilisation des profils de l'organisation et du réseau du Client
- Applications mobiles pour Verse

- Accès à la messagerie électronique par le biais de la navigation dans IBM Verse ou SmartCloud Notes
- Comprend une autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur Verse. Cela permet aux utilisateurs client IBM Notes d'accéder à IBM Verse et aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino sur site.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations
  - Routage des messages
  - Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité)
  - Messagerie dans les bases de données
  - Boîtes aux lettres partagées
  - Traveler
- Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

#### **1.1.10 IBM SmartCloud Notes**

- Messagerie Web et de client IBM Notes (comprenant le téléchargement de logiciel), agendas et données de contact stockés dans le Cloud, avec saisie semi-automatique, dossiers de messagerie personnalisés, délégation de courrier et d'agenda. Le compte d'entreprise du Client peut être configuré dans une configuration comportant uniquement des services ou dans une configuration hybride (la configuration hybride s'intègre à un environnement Domino sur site).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antispam et antivirus
- 50 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur du Service Cloud
- Comprend une autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur SmartCloud Notes. Cela donne aux utilisateurs un accès par navigateur ou client IBM Notes aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations
  - Routage des messages
  - Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité)
  - Messagerie dans les bases de données
  - Boîtes aux lettres partagées
  - Traveler
- Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

### 1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Accès uniquement par navigateur Web au courrier électronique, aux agendas et aux données de contact stockés dans le Cloud, avec saisie semi-automatique, dossiers de messagerie personnalisés, délégation de courrier et d'agenda.
- Boîte aux lettres d'1 Go (standard, modèle fourni par le service uniquement).
- Protection antispam et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry n'inclut pas l'accès en mode déconnecté, l'accès basé sur IMAP, l'utilisation du client IBM Notes, ou la possibilité de contracter des services optionnels pour la migration des courriers existants vers le service. Il ne permet pas aux abonnés d'utiliser des services Blackberry avec leur compte.
- Comprend une licence à durée limitée pour IBM Domino Enterprise Client Access par utilisateur SmartCloud Notes Entry. Cela donne aux utilisateurs un accès par navigateur aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino sur site.
- Le Client est autorisé à utiliser gratuitement Domino Enterprise Server pour les buts suivants :
  - Serveur intermédiaire
  - Synchronisation d'annuaires
  - Salle et réservations
  - Routage des messages
  - Applications tierces utilisées exclusivement pour la messagerie (par exemple, antivirus, antispam, protection contre la perte de données, protection avancée contre les menaces, archivage/conformité)
  - Messagerie dans les bases de données
  - Boîtes aux lettres partagées
  - Traveler
- Toute autre utilisation de Domino Enterprise Server par le Client nécessite l'achat de droits d'utilisation distincts.
- Les boîtes aux lettres sont destinées aux Utilisateurs Autorisés individuels et ne doivent pas être utilisées pour le regroupement de boîtes aux lettres ou à des fins d'envoi de messages en nombre.

### 1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- Applications de messagerie, agenda et contacts avec boîte de réception et vue des messages, dossiers créés par le système et par l'utilisateur, fonction glisser/déposer des messages dans les dossiers. Prise en charge des agendas et des listes de contacts personnels et professionnels.
- 25 gigaoctets d'espace de stockage de messagerie pour chaque utilisateur.

### 1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

### 1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

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

### 1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

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

### 1.1.16 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 Dispositifs en Option (Optional Features)

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

- ✓ Inclus
- Disponible
- N/D Non Disponible

### 1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Programmes de traitement de texte, de tableur et de présentation avec fonctions d'édition collaborative en temps réel, commentaires et discussions contextuels, et gestion des versions de fichier avec IBM Connections Social Cloud.

### 1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Service d'audioconférence pour réunion Web en VoIP, en communication payante et gratuite, permettant à tous les utilisateurs d'appeler depuis un ordinateur ou un téléphone, de parler, d'écouter, d'enregistrer et de relire une réunion. La liste des zones et des pays associés est disponible à l'adresse suivante : [https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling\\_Zone\\_Details\\_for\\_Connections\\_Cloud\\_Meetings](https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings). Le Client peut s'abonner à ce wiki pour recevoir une notification en cas de mise à jour.

### 1.2.3 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 Connections Compliance for Mail

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques qui permettent aux Clients de classer, indexer, rechercher et récupérer tout ou partie du contenu des courriers électroniques avec une interface Web proposant des règles d'administration, des consignations légales, des analyses d'audit et un stockage illimité.

### 1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Fonctionnalités de reconnaissance électronique et d'archivage des courriers électroniques qui permettent aux Clients de classer, indexer, rechercher et récupérer tout ou partie du contenu des courriers électroniques avec une interface Web proposant des règles d'administration, des consignations légales, des analyses d'audit avec 3 Go de stockage par utilisateur, agrégées dans toute l'organisation du Client.

### 1.2.6 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

Les règles de sécurité de données d'IBM sont publiées sur <http://www.ibm.com/cloud/data-security> et s'appliquent à ce Service Cloud, sauf indication contraire ci-dessous. Les éventuelles modifications des règles de sécurité des données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

### 2.1 Informations personnelles et contenu réglementé

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu qu'il utilise en rapport avec le Service Cloud.

### 2.2 Filtrage du Contenu

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

### 2.3 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 de la réplication côté client. Les données Web Mail Cloud sont disponibles par le biais de protocoles de messagerie et d'agenda standard. Les données de préférence utilisateur et d'autres métadonnées telles que, sans que cette liste soit limitative, les signatures de courrier électronique, les règles de réacheminement de courrier, 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.

### 2.4 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.

En cas de Force Majeure, où le terme « Force Majeure » recouvre catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures, ordonnances ou restrictions gouvernementales, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité de Service Cloud échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM restaurera l'accès du Client au Service Cloud comme suit. IBM fournira le matériel, les logiciels et l'infrastructure réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau au Service Cloud avec un objectif de temps de réponse de 12 heures suivant la déclaration de l'incident. L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du Contenu, avec un objectif de point de reprise (RPO) inférieur à 8 heures de perte de Contenu sur le jeu de données du Contenu restauré.

## 3. Support Technique

Un service de support technique est fourni pendant la période d'abonnement. Cette téléassistance technique destinée aux administrateurs vient en renfort du personnel d'administration et de support du Client en donnant accès à des spécialistes du support IBM pour les problèmes que le Client n'arrive pas

à résoudre. L'accès au Support Standard d'IBM Connections Cloud est compris dans les Services Cloud, dans les conditions décrites plus haut. L'accès à IBM Connections Cloud Advanced Support est disponible moyennant un supplément ; pour plus d'informations, voir <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support inclut l'assistance technique pour les incidents de gravité 1 et l'escalade pour les autres niveaux de gravité.

IBM Connections Cloud Advanced Support inclut l'assistance technique pour les incidents de gravité 1 et l'escalade pour les autres niveaux de gravité avec gestion prioritaire, objectifs de réponse rapide et d'autres services de support.

Pour plus de détails sur le support technique, voir <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Présentation des objectifs de réponse du Support Technique Connections Cloud :

	<b>Support standard</b>	<b>Support Avancé et Premier</b>
<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 Connections Cloud Services auprès d'un revendeur, les conditions de support du Client peuvent varier ; il est prié de contacter son revendeur pour plus d'informations.

## **4. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation**

### **4.1 Unités de mesure des redevances**

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- b. **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 l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

### **4.2 Frais de Configuration**

Une redevance de configuration unique initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

### **4.3 Redevances Mensuelles Partielles**

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

### **4.4 Redevances de dépassement**

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

### **4.5 Paiement à l'Utilisation**

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

## 5. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

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

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

## 6. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud. Une fois que l'abonnement du Client au Service Cloud prend fin, le Client doit cesser d'utiliser le logiciel d'activation et supprimer toutes copies installées. 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 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 Cookies du service

Le Client reconnaît que le Service Cloud utilise des cookies installés sur les ordinateurs des utilisateurs dans le seul but de faciliter l'authentification des sessions persistantes et la sélection des itinéraires de



service pour les utilisateurs. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles 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.

## **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, sont requises pour communiquer ces dispositions au Client. Pour l'application de la présente Annexe A, le terme « Entreprise » désigne IBM. L'acceptation du présent Descriptif de Services Cloud inclut l'acceptation des dispositions ci-dessous relatives aux fournisseurs et incluses dans la présente Annexe.

### **1. Dispositions Oracle applicables à Connections Docs et Connections 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 Services et le contrat auquel il est soumis, sera considéré comme incluant Oracle et ses fournisseurs. Outre les dispositions du présent Descriptif de Services 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 tiers bénéficiaire du présent Descriptif de Services 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 Services 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 est autorisée à informer les fournisseurs IBM des résultats de la vérification de conformité concernant les composants desdits fournisseurs IBM, (5) dans les limites autorisées par la loi applicable, la loi UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) (« UCITA ») ne s'applique pas.

### **2. Utilisations Interdites**

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 une blessure grave de toute personne, ou un dommage important physique ou environnemental (« Utilisation à Haut Risque »). Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais ne sont pas limités : aux avions ou autres modes de transport humains de masse, aux installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, des équipements médicaux implantables, aux véhicules automobiles, ou aux systèmes d'armement. L'« Utilisation à Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation 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.