

IBM Connections Cloud

Ce document décrit le Service infonuagique qu'IBM fournit au Client. Le terme «Client» signifie la partie contractante et ses bénéficiaires et utilisateurs qui sont autorisés à utiliser le Service infonuagique. La Proposition de prix et l'Autorisation d'utilisation sont fournies séparément dans des Documents transactionnels.

1. Service infonuagique

1.1 IBM Connections Cloud

IBM offre ces services sous forme de solutions groupées, autonomes ou complémentaires.

1.1.1 Offres de Services infonuagiques IBM groupées

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applications mobiles et accès aux invités
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, applications mobiles et accès aux invités

1.1.2 Offres de Services infonuagiques IBM autonomes

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

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Toutes les fonctions de Connections Cloud S2
- Toutes les fonctions de Connections Docs Cloud
- Toutes les fonctions d'IBM Verse
- Toutes les fonctions de SmartCloud Notes
- Toutes les fonctions de SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Toutes les fonctions de Connections Social Cloud
- Toutes les fonctions de Connections Meetings Cloud (déploiement d'entreprise)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Tableau de bord du réseau social – Une vue unique du réseau social d'entreprise du Client donnant accès à des applications et à des réunions, ainsi qu'à une vue des événements et du contenu pour accéder à des travaux en cours, à des forums d'assistance, à des profils et à de l'information sur le stockage.
- Personnes – Gestion du profil et des contacts du Client dans son réseau d'affaires à l'intérieur et à l'extérieur de son entreprise.

- Stockage et partage de fichiers – Ces fonctions donnent la capacité de téléverser et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée. Il est ensuite possible de gérer l'accès à ces fichiers en les désignant comme étant privés ou en permettant de les partager entre certaines personnes ou dans des groupes définis en tant que lecteurs ou auteurs. L'information fournie sur les fichiers comprend les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique de téléchargement, l'étiquetage et les dépôts-retraits de fichiers. Des modules complémentaires permettant de transférer des fichiers de l'ordinateur de bureau au nuage peuvent être téléchargés. De l'espace de stockage de 1 To est inclus.
- Communautés, blogues et wikis – Fonctions permettant de travailler en collaboration en partageant des fichiers, des activités et des signets, de créer et de partager de nouvelles communautés avec des autorisations personnalisées, de rechercher des contenus dans l'ensemble des communautés, d'envoyer des courriels communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogues et des blogues d'idéation, ainsi que des forums de discussion.
- Activités – Espace collaboratif pour les tâches telles que le suivi de choses à faire, d'information et d'actions associées à un thème ou à une réunion.
- Messagerie instantanée – Fonction permettant de communiquer en temps réel avec des personnes et des groupes, de voir la disponibilité des contacts du Client, de créer des groupes sur mesure et des coordonnées de personnes.
- Applications mobiles pour IBM Connections et IBM Sametime.
- Accès aux invités – Capacité d'inviter des personnes pour collaborer et travailler sur des contenus partagés avec elles, à l'aide d'un sous-ensemble des fonctions de collaboration sociale et de réunion.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Capacité de téléverser, d'entreposer et de partager des fichiers dans une bibliothèque centralisée. Il est ensuite possible de gérer l'accès à ces fichiers en les désignant comme étant privés ou en permettant de les partager entre certaines personnes ou dans des groupes définis, en tant que lecteurs ou auteurs. Le Client peut gérer ses profils et ses contacts dans l'ensemble de son réseau d'affaires à l'intérieur et à l'extérieur de son entreprise, et inviter des personnes à visualiser du contenu partagé avec elles ou à travailler sur un tel contenu. Des plugiciels sont disponibles pour permettre au Client de transférer des fichiers entre l'ordinateur de bureau et le nuage, et des applications mobiles lui permettent d'accéder à des fichiers à partir d'appareils mobiles. Les fichiers choisis sont synchronisés dans chaque ordinateur de bureau et chaque appareil mobile de l'utilisateur. De l'espace de stockage de 1 To est inclus.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Réunions en ligne par l'intermédiaire d'une salle de conférence sans réservation, à la demande et toujours prête, avec partage d'applications et de bureaux, prise en charge de plusieurs présentateurs, sondages et clavardage. Il est possible d'acheter ce service en vue de tenir des réunions pouvant accueillir un maximum de quatorze (14), de cent quatre-vingt-dix-neuf (199) ou de neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (999) participants. Il est aussi possible d'acheter ce service sous la forme d'un Déploiement d'entreprise, dans le cadre duquel les participants internes sont abonnés au service. Toutes les réunions permettent d'accueillir des participants en dehors de l'entreprise du Client, sans restriction.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Messagerie instantanée avec liste de contacts, indication de présence et appels audio et vidéo de point à point, accessibles par le navigateur, client Notes intégré, client autonome ou application mobile.

1.1.9 IBM Verse

- Courrier Web, agenda et information sur les contacts dans le nuage, suivi des actions qui demandent d'être surveillées, analyses basées sur l'identification de personnes et de contenu importants, recherches approfondies, prévisualisation de pièces jointes en ligne et des fichiers de connexion, services d'analyse d'équipe, utilisation des fils de courrier et autorisation d'utilisation du logiciel client IBM Notes (comprend le téléchargement du logiciel).
- Espace de boîte aux lettres de cinquante (50) gigaoctets attribué à chaque utilisateur du Service infonuagique
- Protection antipourriel et antivirus
- Messagerie instantanée intégrée

- Capacité de téléverser, d'entreposer et de partager des fichiers personnels
- Espace de stockage de trente (30) gigaoctets pour les fichiers personnels
- Affichage et visualisation de mises à jour sur l'état de fonctionnement
- Création de profils et capacité de travailler avec ces profils dans l'entreprise et le réseau du Client
- Applications mobiles pour Verse
- Accès au courriel par IBM Verse ou SmartCloud Notes sur le Web
- Comprend une (1) autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de Verse. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur programme client d'IBM Notes sur place pour accéder à IBM Verse et aux applications IBM SmartCloud Notes et IBM Domino.
- Le Client est autorisé à utiliser Domino Enterprise Server pour les besoins suivants sans frais :
 - Serveur de transition
 - Synchronisation de répertoires
 - Salle et réservations
 - Acheminement de courriels
 - Applications de tiers utilisées exclusivement pour les courriels (par exemple, antivirus, antipourriel, protection contre la perte de données, protection évoluée contre les menaces, archivage/conformité)
 - Bases de données de courriels entrants
 - Boîtes aux lettres partagées
 - Traveler
- Si le Client utilise Domino Enterprise Server à toute autre fin, il devra se procurer des autorisations d'utilisation distinctes.
- Les boîtes aux lettres sont fournies pour des Utilisateurs autorisés individuels et ne doivent pas servir à regrouper des boîtes de courriels ou à d'autres envois massifs de courriels.
- Les Utilisateurs autorisés peuvent envoyer jusqu'à 5000 messages par jour et un maximum de 500 messages dans une période de 15 minutes. Lorsque l'une ou l'autre de ces limites est atteinte, les demandes d'envoi de courrier d'un Utilisateur autorisé peuvent être suspendues temporairement.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- Programme client IBM Notes (inclut le téléchargement du logiciel) et messagerie et agenda Web et information sur les contacts dans le nuage, y compris l'adressage par saisie semi-automatique, des dossiers de courrier personnalisés et la délégation du courrier et de l'agenda. Le compte d'entreprise du Client peut être défini dans une configuration de service seulement ou dans une configuration hybride (cette dernière configuration s'intégrera à un environnement Domino sur place).
- Messagerie instantanée intégrée
- Protection antipourriel et antivirus
- Espace de boîte aux lettres de cinquante (50) gigaoctets attribué à chaque utilisateur du Service infonuagique
- Comprend une (1) autorisation d'utilisation pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de SmartCloud Notes. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur navigateur ou du programme client IBM Notes sur place pour accéder aux applications d'IBM SmartCloud Notes et d'IBM Domino.
- Le Client est autorisé à utiliser Domino Enterprise Server pour les besoins suivants sans frais :
 - Serveur de transition
 - Synchronisation de répertoires
 - Salle et réservations
 - Acheminement de courriels

- Applications de tiers utilisées exclusivement pour les courriels (par exemple, antivirus, antipourriel, protection contre la perte de données, protection évoluée contre les menaces, archivage/conformité)
- Bases de données de courriels entrants
- Boîtes aux lettres partagées
- Traveler
- Si le Client utilise Domino Enterprise Server à toute autre fin, il devra se procurer des autorisations d'utilisation distinctes.
- Les boîtes aux lettres sont fournies pour des Utilisateurs autorisés individuels et ne doivent pas servir à regrouper des boîtes de courriels ou à d'autres envois massifs de courriels.
- Les Utilisateurs autorisés peuvent envoyer jusqu'à 5000 messages par jour et un maximum de 500 messages dans une période de 15 minutes. Lorsque l'une ou l'autre de ces limites est atteinte, les demandes d'envoi de courrier d'un Utilisateur autorisé peuvent être suspendues temporairement.

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Courrier électronique, agenda et renseignements de contact accessibles par navigateur sur le Web seulement, dans le nuage, incluant l'adressage par saisie semi-automatique, des dossiers de courrier personnalisés, la délégation du courrier et de l'agenda.
- Boîte aux lettres de 1 Go (modèle de courrier standard seulement, fourni par le service)
- Protection antipourriel et antivirus
- IBM SmartCloud Notes Entry ne comprend pas l'accès hors ligne, l'accès IMAP, l'utilisation d'un programme client IBM Notes, ni la capacité d'obtenir des services optionnels pour la migration du courrier existant vers le service. Il ne permet pas non plus aux abonnés d'utiliser les services de BlackBerry avec leur compte.
- Comprend une (1) licence à terme fixe pour IBM Domino Enterprise Client Access pour chaque utilisateur de SmartCloud Notes Entry. Les utilisateurs peuvent ainsi se servir de leur navigateur sur place pour accéder aux applications d'IBM SmartCloud Notes et d'IBM Domino.
- Le Client est autorisé à utiliser Domino Enterprise Server pour les besoins suivants sans frais :
 - Serveur de transition
 - Synchronisation de répertoires
 - Salle et réservations
 - Acheminement de courriels
 - Applications de tiers utilisées exclusivement pour les courriels (par exemple, antivirus, antipourriel, protection contre la perte de données, protection évoluée contre les menaces, archivage/conformité)
 - Bases de données de courriels entrants
 - Boîtes aux lettres partagées
 - Traveler
- Si le Client utilise Domino Enterprise Server à toute autre fin, il devra se procurer des autorisations d'utilisation distinctes.
- Les boîtes aux lettres sont fournies pour des Utilisateurs autorisés individuels et ne doivent pas servir à regrouper des boîtes de courriels ou à d'autres envois massifs de courriels.
- Les Utilisateurs autorisés peuvent envoyer jusqu'à 5000 messages par jour et un maximum de 500 messages dans une période de 15 minutes. Lorsque l'une ou l'autre de ces limites est atteinte, les demandes d'envoi de courrier d'un Utilisateur autorisé peuvent être suspendues temporairement.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- Messagerie, agenda et contacts accessibles sur le Web, avec boîte de réception contenant une vue du message, des dossiers créés par le système et par l'utilisateur, et la possibilité de faire glisser et déplacer des messages dans des dossiers. Prise en charge d'agendas et de listes de contacts personnels et d'entreprise.

- Espace de boîte aux lettres de vingt-cinq (25) gigaoctets attribué à chaque utilisateur

1.1.13 IBM Connections Cloud Priority Support

Niveau d'assistance évolué qui inclut la gestion des priorités et une intervention plus rapide pour les problèmes signalés.

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Cette option offre toutes les caractéristiques du niveau d'assistance évolué («Priority Support»), de même qu'un directeur d'assistance Élite qui parle la langue locale, une assistance proactive et des articles livrables personnalisés.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Service de mise en place unique, fourni à distance, qui a pour but de migrer le courriel, l'agenda et les contacts du logiciel Notes.

1.1.16 Applications mobiles

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

1.2 Options

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	ND	•	ND	ND
Connections Meetings Audio	•	•	ND	ND	•	ND	ND	ND
Traveler for SmartCloud Notes	✓	ND	ND	ND	ND	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	ND	ND	ND	ND	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	ND	ND	ND	ND	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	ND	ND	ND	ND
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	ND	•	ND	ND
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	ND	ND	ND	ND	ND

- ✓ Inclus
- Disponible
- ND Non disponible

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Fonction de traitement de texte, de tableur et d'éditeur de présentations, avec outil de coédition en temps réel, d'ajout de commentaires contextuels et de discussions, et gestion des versions de fichiers à partir d'IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audioconférence dans une réunion Web avec la technologie de voix sur IP, la composition de numéros interurbains et sans frais. Chaque utilisateur peut se joindre à la réunion à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone, écouter, parler, enregistrer et réécouter la réunion. Une liste des zones et des pays associés est disponible ici : <https://www->

10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Le Client peut s'abonner à ce wiki pour recevoir un avis sur les mises à jour.

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Livraison du courrier, de l'agenda et des contacts aux appareils mobiles pris en charge. Possibilité de synchronisation bidirectionnelle, poussée, manuelle ou planifiée pour le courrier électronique, les agendas électroniques et les contacts électroniques dans les appareils pris en charge.

1.2.4 IBM Connections Compliance for Mail

Fonctions d'archivage et d'exploration du courrier électronique qui permet de classer et d'indexer l'ensemble ou une partie seulement du contenu du courrier électronique, d'y faire des recherches et d'en extraire de l'information à l'aide d'une interface Web. Ces fonctions incluent également l'usage de politiques de conservation, la mise en suspens pour des raisons juridiques, une piste de vérification et une capacité de stockage illimitée.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Fonctions d'archivage et d'exploration du courrier électronique qui permet de classer et d'indexer l'ensemble ou une partie seulement du contenu du courrier électronique, d'y faire des recherches et d'en extraire de l'information à l'aide d'une interface Web. Ces fonctions incluent également l'usage de politiques de conservation, la mise en suspens pour des raisons juridiques, une piste de vérification, un espace de stockage de 3 Go par utilisateur pour l'ensemble de l'organisation.

1.2.6 IBM Connections Compliance for Social

Conformité active avec surveillance en temps réel pour permettre l'application active de politiques pour le contenu de Connections Social et l'enregistrement de fichiers et de contenu social aux fins d'archive pour respecter les politiques de conservation, la mise en suspens pour des raisons juridiques et obtenir des pistes de vérification.

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Stockage collaboratif supplémentaire.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Espace de travail numérique central qui fournit aux employés un accès à du contenu et à des ressources, comme des nouvelles et du contenu de l'entreprise, des liens menant à des ressources, à des fichiers et à des événements qui sont créés sur mesure pour le rôle et l'emplacement de chaque personne, et qui sont intégrés aux outils de collaboration sociale et au contenu issus d'IBM Connections Social Cloud et qui en tirent parti.

1.3 Offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Abonnement à IBM Verse
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Messaging et IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Abonnement à IBM Verse
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise et IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise et IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utiliser la licence d'accès client pour IBM Domino Enterprise, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections et IBM Sametime Complete

1.4 Offres «Step Up»

Les Services infonuagiques qui sont désignés comme des offres «Step up» dans un Document transactionnel sont disponibles uniquement pour les détenteurs de licences IBM sur place assorties de l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le Logiciel IBM associé, qui est actif pendant l'abonnement au Service infonuagique Step Up, et dont le nombre est équivalent au nombre d'abonnements au Service infonuagique.

2. Protection du Contenu et des données

La fiche technique sur le traitement et la protection des données (la «Fiche technique») fournit de l'information spécifique au Service infonuagique concernant le type de Contenu pouvant être traité, les activités de traitement, les fonctions de protection des données, ainsi que des renseignements spécifiques sur la conservation et le retour du Contenu. La présente section fournit des détails ou des clarifications, de même que les modalités et les responsabilités du Client en ce qui concerne l'utilisation du Service infonuagique et des fonctions de protection des données, s'il y a lieu. Il se peut qu'il y ait plus d'une Fiche technique qui s'applique à l'utilisation du Service infonuagique, selon les options qui ont été choisies. Il se peut qu'une Fiche technique ne soit disponible qu'en anglais et non dans la langue locale. En dépit des pratiques, des coutumes ou des lois locales, les parties conviennent qu'elles comprennent l'anglais et que cette langue est appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services infonuagiques. La Fiche technique ou les Fiches techniques qui suivent – et qu'IBM se réserve le droit de modifier – s'appliquent au Service infonuagique et à ses options disponibles.

Le Client reconnaît : i) qu'IBM peut modifier les Fiches techniques, à sa seule discrétion; et ii) qu'une telle modification aura pour effet d'annuler et de remplacer les versions précédentes de telles fiches. La modification d'une Fiche technique aura pour but : i) d'améliorer ou de clarifier les engagements déjà définis; ii) de maintenir l'harmonisation avec les normes et les lois applicables qui ont été adoptées; ou iii) de définir des engagements supplémentaires. Aucune modification d'une Fiche technique n'aura pour effet de dégrader de manière importante la sécurité d'un Service infonuagique.

Liens menant aux Fiches techniques applicables

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (aussi appelé Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6

IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=141334500881
IBM Verse (client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Le Client a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les fonctions de protection des données qui sont disponibles pour un Service infonuagique, et convient d'assumer la responsabilité de l'utilisation qu'il fait des Services infonuagiques s'il ne prend pas de telles mesures, notamment en vue de respecter les exigences de protection des données ou d'autres exigences juridiques concernant le Contenu.

L'Addenda d'IBM relatif au traitement des données, disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa>, et les Annexes relatives au traitement des données s'appliquent et sont cités en référence en tant que partie intégrante du Contrat, si et dans la mesure où le Règlement général sur la protection des données (UE/2016/679) de l'Union européenne s'applique aux renseignements personnels inclus dans le Contenu. La Fiche technique ou les Fiches techniques applicables pour ce Service infonuagique serviront d'Annexes relatives au traitement des données.

3. Assistance technique

L'assistance technique est fournie pendant la période d'abonnement. Cette assistance technique fournie à distance est destinée aux administrateurs et vise à soutenir le personnel d'assistance et administratif du Client en lui donnant accès à des spécialistes d'assistance IBM pour les problèmes que le Client est incapable de résoudre. L'accès à l'assistance standard pour IBM Connections Cloud est inclus dans les Services infonuagiques, comme décrit plus haut. L'accès à l'assistance évoluée pour IBM Connections Cloud («Priority Support») est offert moyennant des frais supplémentaires. Un complément d'information est offert à l'adresse <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

L'assistance technique standard pour IBM Connections Cloud comprend l'assistance en cas d'incidents de Gravité 1, de même que l'assistance par paliers pour les incidents d'un autre niveau de gravité.

L'assistance technique évoluée pour IBM Connections Cloud («Priority Support») comprend l'assistance en cas d'incidents de Gravité 1, de même que l'assistance par paliers pour les incidents d'un autre niveau de gravité, avec un traitement prioritaire, des objectifs de réponse plus rapides et des services d'assistance supplémentaires.

Les détails sur l'assistance technique sont fournis à l'adresse <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Aperçu des objectifs de réponse en assistance technique pour le Service infonuagique Connections Cloud :

	Assistance Standard	Assistance évoluée et Élite
Gravité 1	Dans les deux (2) heures (7 jours sur 7, 24 heures sur 24)	Dans les 30 minutes, 7 jour sur 7 24 heures sur 24)
Gravité 2	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans l'heure
Gravité 3	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans les deux (2) heures
Gravité 4	Dans les deux (2) heures pendant les heures d'ouverture habituelles	Dans les deux (2) heures

Si le Client a obtenu le Service infonuagique IBM Connections Cloud auprès d'un intermédiaire, les modalités d'assistance peuvent varier. Prière de communiquer avec l'intermédiaire du Client pour obtenir plus de renseignements.

4. Information sur les autorisations d'utilisation et la facturation

4.1 Paramètres de calcul des frais

Le Service infonuagique est offert en fonction du paramètre de calcul des frais qui est spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Utilisateur autorisé est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Service infonuagique. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Service infonuagique, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui ont accès au Service infonuagique pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Minute est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Service infonuagique. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de Minutes entières ou partielles d'utilisation du Service infonuagique pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

4.2 Frais de mise en place

Des frais de mise en place uniques seront facturés au tarif spécifié dans le Document transactionnel pour chaque service de mise en place qui est commandé.

4.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du Service infonuagique au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, des frais d'utilisation excédentaire seront facturés au tarif spécifié dans le Document transactionnel au cours du mois qui suit l'utilisation excédentaire.

4.4 Frais payables à l'utilisation

Les frais payables à l'utilisation seront facturés selon le tarif défini dans le Document transactionnel, dans le mois qui suit l'utilisation en question.

4.5 Fréquence de facturation

Selon la fréquence de facturation choisie, IBM facturera au Client les frais exigibles au début de la période de facturation, sauf dans le cas des frais d'utilisation excédentaire et des frais payables à l'utilisation, pour lesquels la facturation se fera à terme échu.

5. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement au Service infonuagique commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Service infonuagique, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. L'Autorisation d'utilisation spécifiera si le Service infonuagique se renouvelle automatiquement, s'il est fourni sur une base continue ou s'il cesse à la fin de la période d'abonnement.

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

Dans le cas d'une utilisation continue, le Service infonuagique continuera d'être disponible sur une base mensuelle, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours l'avisant qu'il désire mettre fin au Service infonuagique. Le Service infonuagique demeurera ensuite disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

6. Modalités supplémentaires

6.1 Dispositions générales

Le Client ne peut pas utiliser les Services infonuagiques, seuls ou en combinaison avec d'autres services ou produits, pour soutenir l'une ou l'autre des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle de la circulation aérienne, de systèmes de commande automobile, de systèmes d'armement,

la navigation ou les communications aériennes, ni dans toute autre activité pour laquelle une défaillance du Service infonuagique pourrait sérieusement mettre en danger la vie de personnes ou leur causer de graves blessures.

6.2 Logiciel de soutien

Le Service infonuagique exige d'utiliser un logiciel de soutien. Le Client télécharge ce logiciel dans ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service infonuagique. Le Client peut se servir du logiciel de soutien seulement en lien avec son utilisation du Service infonuagique. Le logiciel de soutien est fourni «tel quel».

6.3 Filtrage du Contenu

IBM SmartCloud Notes et IBM Web Mail Cloud utilisent des outils pour surveiller les Services infonuagiques, enquêter sur des attaques de pourriels et de virus et appliquer des mesures technologiques propres à IBM et normalisées dans l'industrie afin de bloquer ou de filtrer du Contenu qui semble non sollicité, de masse ou de nature malveillante. IBM se réserve le droit (mais n'a aucune obligation) de bloquer les communications provenant d'autres entités sur Internet, de préexaminer, de réviser, de marquer, de filtrer, de modifier, de refuser ou de retirer une partie ou l'ensemble du Contenu. Ces outils seront utilisés pour le domaine du Client uniquement lorsque : 1) le Client demande à IBM d'activer les outils pour ce domaine; et 2) cinquante pour cent (50 %) des utilisateurs associés à ce domaine sont actifs dans le Service infonuagique.

6.4 Communications

Le groupe d'IBM chargé du service à la clientèle envoie les types de communications suivantes au Client :

a. Nouvelles concernant les services

Il s'agit d'avis par courriel, destinés aux administrateurs du Client, qui font état de changements visibles apportés au Service infonuagique, de nouvelles options ou de demandes d'IBM pour s'assurer que le Client continue d'utiliser pleinement les Services. Si le Client n'a aucune mesure à prendre, ces avis sont habituellement transmis deux (2) semaines avant la fin de semaine au cours de laquelle le changement des services a lieu. IBM fera parvenir d'autres préavis s'il est nécessaire de prendre une mesure comme la modification d'un réseau ou si des instructions pour l'utilisateur sont requises.

b. Avis de maintenance

Il s'agit de courriels ayant pour but de confirmer aux administrateurs du Client que la période réservée et prévue pour la maintenance sera bel et bien utilisée. Ces courriels sont habituellement transmis trois (3) jours à l'avance à titre de rappel d'une période de maintenance imminente. IBM transmet aussi des avis de suivi à la fin de la période de maintenance, afin d'aviser les administrateurs du Client que les activités de maintenance sont terminées. Il est également possible d'obtenir de l'information sur la prochaine période de maintenance en consultant la page Web suivante : <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Les abonnés ne reçoivent pas les mêmes avis par courriel que ceux qui sont transmis aux administrateurs ou aux autres destinataires du Client. Ils verront toutefois une annonce de la maintenance, dans leur navigateur, trois (3) jours avant le début de la période de maintenance.

c. Avis d'incidents

Le groupe d'IBM chargé du service à la clientèle informera sans délai les administrateurs du Client de l'état de la reprise du service, en se servant de multiples canaux de communication (page Web sur l'état d'un centre informatique, messages textes [pour les abonnés à ce service]), dont des courriels périodiques et fréquents. IBM transmet généralement ces avis pour confirmer qu'il y a un problème, lors d'un incident, pour informer les administrateurs du Client qu'IBM est en voie de régler la situation, et lors de la résolution d'un incident, pour aviser les administrateurs du Client que la situation est revenue à la normale. IBM envoie des avis aux administrateurs du Client pour les aviser d'incidents qui touchent l'ensemble d'un service. IBM n'émettra pas nécessairement d'avis pour des problèmes mineurs ou qui touchent un seul client ou quelques clients seulement.

6.5 Offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation

Les offres assorties d'une double autorisation d'utilisation, aussi appelées «offres d'autorisation hybrides», sont assujetties aux modalités qui sont spécifiées dans les Conditions d'utilisation – Modalités

générales pour les offres infonuagiques, ainsi qu'aux modalités et restrictions supplémentaires qui suivent :

- a. Pour les offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation qui comprennent IBM Domino Enterprise Server, le Client peut déployer, sans frais supplémentaires, un nombre illimité de serveurs IBM Domino Enterprise Server pour prendre en charge la livraison d'applications Domino sur place pour les Utilisateurs autorisés des offres assorties d'une Double autorisation d'utilisation. Si le Client a acquis précédemment des licences pour des produits de la catégorie OEG (option Entreprise globale), qui lui donnent le droit d'utiliser un ou plusieurs Logiciels fournis dans le cadre de la Double autorisation d'utilisation, alors tant que le Client sera abonné à l'offre de Service infonuagique assortie d'une Double autorisation d'utilisation, la quantité d'autorisations spécifiées dans l'Autorisation d'utilisation du Client sera prise en compte pour répondre à l'exigence de maintenir une quantité suffisante de licences pour les produits OEG pour tous les Utilisateurs applicables des produits OEG dans l'entreprise du Client, comme indiqué dans le premier paragraphe de l'article 3.7 (Catégories de produits OEG [option Entreprise globale]) du Contrat Passport Advantage international IBM (Z125-5831-09).
- b. Si le Client bénéficie de l'Abonnement aux logiciels et assistance pour des licences de Logiciels déjà acquises qui correspondent aux Logiciels indiqués dans la description des services assortis d'une double autorisation d'utilisation dans la section 1 des présentes, IBM convient d'accorder au Client, sans frais supplémentaires, un Abonnement aux logiciels et assistance continu pour un montant qui n'excédera pas celui d'un nombre équivalent de licences de Logiciels, à titre d'autorisations d'utilisation du Service infonuagique, sous réserve des modalités du Contrat de licence applicable, et ce, pour la durée de l'abonnement du Client à l'offre assortie d'une double autorisation d'utilisation.

Si la quantité d'autorisations d'utilisation pour l'offre assortie d'une Double autorisation d'utilisation est inférieure à l'ensemble des licences du Client pour de tels Logiciels, le Client sera tenu de renouveler l'Abonnement aux logiciels et assistance pour les licences de Logiciels qui ne sont pas couvertes.

Si, à la fin de l'abonnement à l'offre assortie d'une Double autorisation d'utilisation, le Client choisit de continuer d'utiliser, en tout ou en partie, les licences de Logiciels acquises précédemment pour lesquelles l'Abonnement aux logiciels et assistance n'a pas été facturé, le Client peut recommencer à utiliser l'Abonnement aux logiciels et assistance pour les Logiciels acquis précédemment en commandant et en payant une Réactivation de l'Abonnement aux logiciels et assistance.

Le Client peut continuer d'utiliser les mises à niveau de Logiciel reçues, jusqu'à concurrence du niveau d'utilisation autorisé spécifié dans l'Autorisation d'utilisation du Client pour les licences de Logiciel acquises précédemment.

6.6 Modalités d'Oracle applicables aux Logiciels-services Connections Docs et Connections Meetings

Les Services infonuagiques comprennent une technologie externe de filtrage et de visualisation de documents («technologie externe intégrée») fournie par Oracle USA, Inc. («Oracle»). Le terme «technologie externe intégrée» englobe toute technologie pour laquelle Oracle a obtenu une licence de ses fournisseurs. Le terme «fournisseur d'IBM», utilisé dans la présente Description de services et le Contrat auquel elle est assujettie, comprend Oracle et ses fournisseurs. Outre les modalités de la présente Description de services et du contrat auxquelles elle est assujettie, le Client accepte ce qui suit comme condition pour utiliser la technologie externe intégrée : (1) Oracle USA, Inc. est un tiers bénéficiaire de la présente Description de services et du contrat qui s'y rattache; (2) le Client peut transférer des abonnements au Service infonuagique uniquement en fournissant à IBM un préavis écrit et conformément aux modalités de la présente Description de services et du contrat auxquelles elle est assujettie; (3) le Client n'est pas autorisé à publier les résultats de bancs d'essai portant sur la technologie externe intégrée sans obtenir au préalable une autorisation écrite; (4) IBM peut informer ses fournisseurs des résultats de ses vérifications de conformité concernant les composantes de tels fournisseurs; (5) dans la mesure permise par les lois applicables, la loi UCITA («Uniform Computer Information Transactions Act») ne s'applique pas.