

IBM Connections Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») 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

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	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 Priority 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
- Toutes les fonctionnalités de SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 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.
- La limite quotidienne du volume de messages envoyés par les Utilisateurs Autorisés est 5 000 messages par jour et pas plus de 500 messages dans un délai de 15 minutes. Dès qu'une des limites est atteinte, un courrier d'Utilisateurs Autorisés envoyant des demandes peut être temporairement suspendu.

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.

- La limite quotidienne du volume de messages envoyés par les Utilisateurs Autorisés est 5 000 messages par jour et pas plus de 500 messages dans un délai de 15 minutes. Dès qu'une des limites est atteinte, un courrier d'Utilisateurs Autorisés envoyant des demandes peut être temporairement suspendu.

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.
- La limite quotidienne du volume de messages envoyés par les Utilisateurs Autorisés est 5 000 messages par jour et pas plus de 500 messages dans un délai de 15 minutes. Dès qu'une des limites est atteinte, un courrier d'Utilisateurs Autorisés envoyant des demandes peut être temporairement suspendu.

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 Priority 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 de Priority 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	Remarques	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	N/A	N/A	N/A	N/A
Dispositif de stockage collectif supplémentaire	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

✓ Inclus

• Disponible

N/A 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. 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 IBM Connections Compliance for Social

Conformité active avec surveillance en temps réel, afin de permettre l'application de règle active pour le contenu Connections Social, Files et Social à archiver pour les règles de conservation, les consignations à des fins légales et les traces d'audit.

1.2.7 Dispositif de stockage collectif supplémentaire

Dispositif de Stockage Collaboratif supplémentaire.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Hub d'espaces de travail numériques fournissant aux employés un accès à du contenu et à des ressources comme des informations d'entreprise, du contenu, des liens vers des ressources, des fichiers et des événements, le tout adapté au rôle et à l'emplacement de chaque personne et intégré aux/conçu sur les outils de collaboration sociale et le contenu d'IBM Connections Social Cloud.

1.3 Offres à Double Autorisation

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Abonnement à IBM Verse
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Messaging Client Access License et d'IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Abonnement à IBM Verse
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License et d'IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License et d'IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Abonnement à Connections Cloud S1
- Autorisation d'utilisation d'IBM Domino Enterprise Client Access License, d'IBM Domino Enterprise Server, d'IBM Connections et d'IBM Sametime Complete

1.4 Step Up

Les Services Cloud désignés dans un Document de Transaction 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. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection de données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à

l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous, telles que modifiées par IBM, s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les 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 (également connu sous le nom de 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=1413345000881
IBM Verse (client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données personnelles figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Reprise après Sinistre

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 Priority Support est disponible contre des frais supplémentaires. Plus d'informations sont disponibles sur <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 Priority 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 :

	Support standard	Support Priority et Premier
Gravité 1	Sous deux heures (7j/7 et 24h/24)	Sous 30 minutes (7j/7 et 24h/24)
Gravité 2	Sous deux heures ouvrables	Sous une heure
Gravité 3	Sous deux heures ouvrables	Sous deux heures
Gravité 4	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 des unités de mesure de redevance indiquées 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. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

4.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

4.4 Paiement à l'Utilisation

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

4.5 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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, 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 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

6. Dispositions Additionnelles

6.1 Généralités

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

6.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

6.3 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.

6.4 Offres à Double Autorisation

Les offres à Double Autorisation, également dénommées offres à Autorisation Hybride, sont soumises aux dispositions des Conditions d'Utilisation – Conditions Générales relatives aux Offres Cloud, ainsi qu'aux conditions et restrictions additionnelles suivantes :

- a. Pour les offres à Double Autorisation incluant IBM Domino Enterprise Server, le Client peut déployer, sans frais supplémentaires, un nombre illimité de serveurs IBM Domino Enterprise Server dans le cadre de la livraison d'applications Domino sur site pour les Utilisateurs Autorisés des Offres à Double Autorisation. Si le Client a précédemment acquis des licences CEO lui donnant le droit d'utiliser un ou plusieurs des Logiciels fournis par l'offre à Double Autorisation, la quantité d'autorisations désignée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») du Client, alors que ce dernier est abonné au Service Cloud acquis à l'aide des offres à Double Autorisation, sera comptabilisée dans le cadre de l'obligation du Client à maintenir une quantité suffisante de licences CEO pour tous les Utilisateurs CEO applicables dans l'Entreprise du Client, comme indiqué dans le premier paragraphe de la Clause 3.7 – Catégories de Produits CEO du Contrat IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09).
- b. Si le Client dispose d'un contrat d'Abonnement et Support Logiciel en vigueur pour des licences de Logiciel précédemment acquises pour les mêmes Logiciels indiqués dans le descriptif des services à Double Autorisation spécifiés dans la Clause 1, IBM s'engage à fournir sans supplément au Client l'Abonnement et Support Logiciel en continu pour une quantité n'excédant pas un nombre de licences de Logiciel équivalent aux autorisations de Service Cloud, sous réserve des dispositions du Contrat applicable pour ces licences, pendant la durée de l'abonnement du Client à l'offre à Double Autorisation.

Si la quantité des autorisations pour l'offre à Double Autorisation est inférieure à toutes les licences de Logiciel du Client pour chacun desdits Logiciels, le Client sera tenu de renouveler l'Abonnement et Support Logiciel pour les licences de Logiciel restantes.

Si le Client choisit de continuer à utiliser la totalité ou une partie de ses licences de Logiciel précédemment acquises pour lesquelles aucune redevance d'Abonnement et Support Logiciel n'a été facturée à l'issue de l'abonnement à l'offre à Double Autorisation, le Client peut reprendre son Abonnement et Support Logiciel pour les Logiciels précédemment acquis en commandant et en payant la Ré-inscription à l'Abonnement et Support Logiciel.

Le client peut continuer d'utiliser les mises à niveau du Programme reçues jusqu'à concurrence du niveau d'utilisation autorisé précisé dans l'Autorisation d'Utilisation du logiciel du Client pour les licences de Programme acquises précédemment.

6.5 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.