

IBM Sterling Web Forms

Ce Descriptif de Service 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

IBM Sterling Web Forms facilite le commerce électronique entre un Client et tout utilisateur tiers du Service Cloud autorisé par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud au nom du Client (« Utilisateur Invité »). Il permet à l'Utilisateur Invité de consulter et de traiter des formulaires électroniques en accédant au site Web de Service Cloud via un navigateur Internet pris en charge. Le Service Cloud procure au Client et à l'Utilisateur Invité et au Client la visibilité du Contenu téléchargé par le Client et ses Utilisateurs Invités.

Le Service Cloud inclut les fonctions suivantes :

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

Le Service Cloud permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PI ») en vertu des lois applicables aux données à caractère personnel, y compris les informations de contact (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, identifiant du personnel, centre de coût) et les identifiants techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP et adresses MAC). IBM se conformera aux demandes du Client, de ses employés ou Utilisateurs Invités pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression desdites informations personnelles.

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique aux informations personnelles sensibles, informations confidentielles sur la santé ou autres contenus réglementés. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud. Le Client ne peut en aucun cas utiliser ce Service Cloud pour collecter, traiter ou stocker des informations confidentielles sur la santé.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et la machine client ou d'autres réseaux tiers. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données. Le Client est responsable du chiffrement du contenu avant de l'ajouter au Service Cloud.

3. Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

4. Support Technique

Après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès au Service Cloud est disponible, le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie

intégrante du Service Cloud. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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

Les niveaux de gravité suivants sont utilisés pour le suivi des tickets de support pour le Service Cloud :

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

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 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 :

- **Identifiant Entité** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Identifiant Entité est un identificateur unique, pouvant être désigné dans l'environnement de Service Cloud par des termes différents incluant mais ne se limitant pas aux Identifiants Client, Partenaire, Fournisseur ou EDI au sein du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'Identifiants Entité inclus dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.

Pour IBM Sterling Supplier Portal, l'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale.

5.2 Redevances de Configuration

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

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

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

5.4 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.

5.5 Redevances des options à la demande

Les redevances des options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

6. 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 30 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 30 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 30 jours.

7. Informations Complémentaires

7.1 Traitement du Contenu

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

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables : le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données à caractère personnel (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants : Allemagne, Australie, Canada, États-Unis, France, Inde, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni. Le Client accepte qu'IBM puisse, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture du Service Cloud. En ce qui concerne le transfert de données à caractère personnel originaires de l'Espace Économique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

7.2 Données compilées

IBM peut (i) compiler et analyser des données anonymes, cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client du Service Cloud, ainsi que (ii) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (collectivement, ci-après les « Données Compilées »). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

IBM peut copier les données du Client sur un serveur non dédié à la production dans l'environnement du Service Cloud, dans le but exclusif de tester et d'améliorer la qualité des produits d'IBM.

7.3 Accès Utilisateur Invité

Les Utilisateurs Invités du Client pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud et l'utiliser. Le Client est responsable de ces Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec le Service Cloud, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Invités.

7.4 Transmission de données

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

IBM est autorisée à transférer ou à stocker le Contenu hors du pays dans lequel résident le Client ou les clients et fournisseurs du Client ainsi que les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales (« Partenaires Commerciaux »), uniquement en vue de fournir le Service Cloud ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire.

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

7.5 Configuration

Le Client fournira, sans aucun frais pour IBM, un accès suffisant aux systèmes, informations, membres du personnel et ressources du Client et s'acquittera de ses autres responsabilités afin de permettre la configuration du Service Cloud.