

### IBM Sterling Web Forms

Ce Descriptif de Services 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 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.

#### 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 des 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 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 :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

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 Utilisation de Données

IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés à votre Contenu (Observations) ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données personnelles ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.

## 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 d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité 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 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 pour cent (10 %) d'un douzième (1/12<sup>ème</sup>) 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	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

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.

## **4. Support technique**

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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

### **5.1 Unités de mesure des redevances**

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Identifiant Entité : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. 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 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.

### **5.2 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.

### **5.3 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.

### **5.4 Vérification**

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

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

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

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 [programme] pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### **7.2 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.

### **7.3 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.

### **7.4 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.