

IBM Social Media Analytics

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM - Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation d'IBM - Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les conditions d'utilisation s'ajoutent au Contrat Passport Advantage international IBM, au Contrat Passport Advantage Express international IBM ou au Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas, (le «contrat»), et celui-ci, de concert avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale. Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront.

Le client peut utiliser le logiciel-service IBM uniquement s'il accepte d'abord les conditions d'utilisation. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant. Il accepte également les modalités générales en cliquant sur un bouton «Accepter» après avoir pris connaissance des présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service.

SI VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DU CLIENT, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS DÉTENEZ LES PLEINS POUVOIRS POUR LIER CE CLIENT À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISPOSEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES CONDITIONS, VEUILLEZ NE PAS UTILISER D'AUCUNE FAÇON LES FONCTIONS OFFERTES PAR LE LOGICIEL-SERVICE IBM.

Partie 1 – Modalités d'IBM

1. Logiciels-services IBM

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de logiciel-service :

- IBM Social Media Analytics Software as a Service
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Paramètres de calcul des redevances

L'offre de logiciel-service IBM est vendue en fonction des unités de mesure décrites ci-dessous.

- a. Un accès est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un accès correspond à un droit d'utiliser le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir un seul droit d'accès pour utiliser le logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son autorisation d'utilisation ou dans un document transactionnel.
- b. Un millier de documents est une mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un document désigne un volume défini de données qui est encadré par un enregistrement de début et un enregistrement de fin, qui indiquent respectivement le début et la fin du document, ou tout type de document physique ou électronique défini dans le logiciel-service IBM, y compris, notamment, des factures, des bons de commande, des devis, des échéanciers, des plans, des retours, des expéditions, des reçus et des instruments financiers. Chaque autorisation d'un millier de documents vaut pour mille (1000) documents. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations d'un millier de documents pour couvrir le nombre total de documents traités par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- c. Un mandat est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque mandat.

3. Redevances et facturation

3.1 Options de facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel. Les options de facturation pour les frais d'abonnement au logiciel-service IBM sont les suivantes :

- a. Facturation mensuelle (à terme échu)
- b. Facturation trimestrielle (à l'acquisition)
- c. Facturation annuelle (à l'avance)
- d. Facturation du montant global (à l'avance)

L'option de facturation choisie sera valide pour la durée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du logiciel-service IBM par le client excède l'utilisation indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'excédent sera facturé mensuellement au client conformément aux taux indiqués dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel applicable.

3.4 Services à distance (avec intervention humaine)

L'offre Social Media Analytics Software as a Service Jump Start sera facturée à l'avance, comme spécifié dans le document transactionnel. L'achat de ces services se fait par mandat. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4. Création de comptes et accès

Lorsqu'un utilisateur du logiciel-service IBM s'inscrit pour obtenir un compte, IBM peut lui fournir un identificateur de compte et un mot de passe. Le client a la responsabilité de s'assurer que chaque utilisateur du logiciel-service IBM gère et maintient à jour l'information sur son compte. Le client peut en tout temps demander que des renseignements personnels fournis dans le cadre de l'inscription à un compte ou pour utiliser le logiciel-service IBM soient corrigés ou retirés de l'information sur le compte en question. Ces renseignements seront alors corrigés ou retirés, mais leur retrait pourrait empêcher l'accès audit logiciel.

Il incombe au client de s'assurer que chaque utilisateur du logiciel-service IBM protège son identificateur de compte et son mot de passe, et qu'il contrôle les personnes qui peuvent accéder à son compte ou utiliser ledit logiciel au nom du client.

5. Renouvellement d'une période d'abonnement

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement est automatique, le client peut renouveler son abonnement au logiciel-service venant à expiration par une autorisation écrite de renouvellement (p. ex., un formulaire de commande, une lettre ou un bon de commande), avant la date d'expiration, conformément aux modalités du contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE EST AUTOMATIQUÉMENT RENOUVELÉE POUR UN (1) AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE L'ABONNEMENT ORIGINAL, SAUF SI IBM REÇOIT AVANT LA DATE D'EXPIRATION UN AVIS ÉCRIT LUI SIGNIFIANT QUE LE CLIENT NE DÉSIRE PAS RENOUVELER SON ABONNEMENT, QUE CE SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT OU PAR L'ENTREMISE DE L'INTERMÉDIAIRE DU CLIENT, SELON LE CAS. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT CONVIENT DE PAYER LES FRAIS DE RENOUVELLEMENT QUI S'APPLIQUENT.

5.2 Facturation continue

Si l'autorisation d'utilisation du client indique, pour le renouvellement de l'abonnement, que la facturation continuera après la fin de la période d'abonnement, le logiciel-service IBM continuera d'être accessible au

client et la facturation pour son utilisation se fera en continu. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et le processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès la révocation de l'accès du client au logiciel-service IBM, les redevances d'accès impayées cumulées jusqu'au mois au cours duquel la révocation a pris effet seront facturées au client.

5.3 Nécessité pour le client de renouveler son abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que l'abonnement ne se renouvelle pas, l'offre de logiciel-service IBM ne sera pas renouvelée à la fin de la période d'abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser le logiciel-service IBM au-delà de la période d'abonnement initiale, le client doit obtenir un nouvel abonnement à ce logiciel-service. Veuillez communiquer avec un représentant des ventes IBM ou l'intermédiaire du client, selon le cas, pour obtenir un nouvel abonnement au logiciel-service IBM.

6. Assistance technique

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM tel que défini sur le site <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ou à une adresse URL subséquente fournie par IBM. Cette assistance est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

7.1 Définitions supplémentaires

Logiciel-service IBM - Désigne, comme défini dans le contrat, un logiciel sous forme de service. Ce logiciel-service n'inclut pas le contenu, les applications d'un tiers, ni les sites d'un tiers.

Contenu - Désigne, comme défini dans le contrat, l'information ou les données, en tout ou en partie, qui sont fournies par le client ou en son nom ou auxquelles IBM ou ses fournisseurs accèdent au nom du client à partir du site d'un tiers.

Applications de tiers - Désigne des applications et des logiciels fournis par des personnes ou des entités autres qu'IBM et qui interagissent avec le logiciel-service IBM.

Site de tiers - Désigne le site Web d'un tiers, notamment, un site qui inclut du contenu de médias sociaux, comme Facebook, Klout et Twitter.

7.2 Usage interne

Outre les restrictions spécifiées dans le contrat concernant l'utilisation du logiciel-service IBM, les rapports et les autres résultats obtenus par le logiciel-service IBM sont fournis uniquement pour l'usage interne du client et ne peuvent pas être utilisés pour fournir des services à un tiers. Le client n'est pas autorisé à fournir aux termes d'une sous-licence, à louer, à offrir à bail ou à mettre autrement à la disposition d'un tiers les rapports ou les autres résultats obtenus par le logiciel-service IBM.

7.3 Accès au contenu, aux applications de tiers et aux sites de tiers et utilisation de ceux-ci

Le logiciel-service IBM donne au client un moyen de choisir du contenu issu d'applications de tiers et de sites de tiers et d'y accéder afin de l'utiliser avec le logiciel-service IBM. IBM et ses fournisseurs ne sont pas propriétaires de ce contenu, ne le contrôlent pas et n'accordent aucune licence et ni aucun droit à l'égard de celui-ci. Le contenu peut inclure des éléments qui sont illégaux, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement choquants. IBM et ses fournisseurs ne sont nullement obligés d'examiner, de filtrer, de vérifier, de modifier ou de retirer quelque contenu que ce soit, mais ils peuvent toutefois le faire à leur propre discrétion.

Le logiciel-service IBM peut comprendre des fonctions qui sont conçues pour interagir avec des applications de tiers et des sites de tiers (p. ex., les applications Facebook ou Twitter). Outre les autorisations requises dans le contrat en ce qui a trait au contenu, le client doit fournir à IBM les autorisations et l'accès nécessaires pour le contenu, les applications de tiers et les sites de tiers, afin de lui permettre d'exploiter le logiciel-service IBM au nom du client. Il se peut que le client soit tenu de signer des contrats distincts avec des tiers pour accéder au contenu, aux applications de tiers, aux sites de tiers ou les utiliser. IBM n'est pas partie à de tels contrats distincts. Comme condition expresse des présentes conditions d'utilisation, le client accepte de respecter les modalités de tels contrats distincts.

7.4 Restrictions

En plus de respecter les conditions d'utilisation du logiciel-service spécifiées dans le contrat, le client convient de ne pas :

- a. accéder à des sites de tiers, des applications de tiers ou du contenu ou de les utiliser avec le logiciel-service IBM, notamment, de copier, modifier ou créer des œuvres qui en sont dérivées, dans la mesure où ces opérations ont pour effet de violer des lois applicables ou de ne pas respecter les modalités d'une licence, d'un contrat ou d'autres modalités ou restrictions d'un tiers;
- b. distribuer, montrer à un tiers ou mettre autrement à la disposition d'un tiers le logiciel-service IBM ou le contenu ou en faire la démonstration auprès d'un tiers, à moins que ces utilisations ne soient permises par un contrat conclu avec le fournisseur du contenu;
- c. accéder à toute partie du logiciel-service IBM ou utiliser quelque partie que ce soit de ce dernier pour créer un produit ou un service concurrent ou au profit d'un tel produit ou service.

7.5 Résiliation fondée sur les gestes d'un tiers

7.5.1 Résiliation par IBM

Outre les droits de suspension et de résiliation prévus au contrat, si un fournisseur cesse de rendre disponible un site de tiers, une application de tiers ou du contenu, s'il impose un fardeau ou un risque important à IBM, à ses fournisseurs, aux clients ou à un tiers, ou si IBM sait ou a une raison de croire que le traitement d'un contenu en particulier par le logiciel-service IBM viole les droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) d'un tiers, IBM peut cesser de fournir les fonctions correspondantes du logiciel-service IBM, sans accorder au client un remboursement, un crédit ou toute autre forme de compensation.

Le client avisera sans délai IBM des événements ou des circonstances liés à son utilisation du logiciel-service IBM qui, selon lui, pourraient mener à une réclamation ou à une demande à l'égard de cette utilisation. Le client fournira à IBM, à sa demande, toute l'information pertinente concernant un tel événement ou une telle circonstance.

7.5.2 Résiliation par le client

Outre les droits de suspension et de résiliation prévus au contrat, si un fournisseur cesse de rendre disponible un site de tiers, une application de tiers ou du contenu, ou s'il modifie de manière importante les modalités aux termes desquelles ces éléments sont disponibles et que le client peut démontrer qu'un tel changement a pour effet d'entraver de manière importante et permanente sa capacité d'utiliser le logiciel-service IBM, le client peut aviser IBM de son intention de mettre fin à son abonnement au logiciel-service IBM, en tout ou en partie. Si les services du tiers en cause ne sont pas rétablis dans un délai de trente (30) jours suivant l'avis du client, l'abonnement au logiciel-service IBM prendra fin après ce même délai. Advenant une résiliation aux termes du présent article, IBM remboursera au client tous les frais payés à l'avance qui couvrent la partie résiduelle de l'abonnement qui a pris fin, à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

Le client n'est pas autorisé à mettre fin à son abonnement en raison d'une déclaration d'IBM portant sur son orientation ou son intention pour l'avenir concernant le logiciel-service IBM, un site de tiers, une application de tiers ou un contenu. Exception faite de ce prévoient les présentes, le client n'est pas autorisé à résilier les présentes et n'est pas en droit de recevoir un remboursement, un crédit ou une autre forme de compensation pour la non-disponibilité de produits ou de services de tiers.

7.5.3 Accès et stockage

Dès la résiliation ou l'expiration du présent contrat, IBM ne sera nullement obligée de mettre en cache, d'enregistrer ou de mettre autrement en disponibilité les recherches effectuées par le client, le contenu ou tout autre résultat que le client a obtenu par l'utilisation du logiciel-service IBM.

7.5.4 Limites d'utilisation

L'utilisation que fait le client du logiciel-service IBM peut être soumise à des limites, que ce soit pour le stockage, le nombre de recherches ou d'autres types de limites ou de restrictions. Comme autre limite d'utilisation, le client n'est pas autorisé à accéder au logiciel-service IBM pour surveiller la disponibilité, la performance ou la fonctionnalité de ce logiciel-service, ni pour procéder à toute autre évaluation comparative ou à d'autres fins concurrentielles. Les limites d'utilisation seront indiquées dans une autorisation d'utilisation, un document transactionnel, la documentation d'utilisation ou dans le logiciel-service IBM en ligne. Le logiciel-service IBM peut fournir de l'information sur demande permettant au client de surveiller l'utilisation. Si le client excède les limites d'utilisation, IBM pourra, à sa discrétion, travailler avec le client pour réduire l'utilisation de manière à ce qu'elle respecte les limites établies. Si le

client dépasse les limites d'utilisation applicables, IBM peut exiger de client qu'il obtienne une autorisation d'utilisation ou qu'il signe un document transactionnel autorisant l'utilisation supplémentaire pertinente du logiciel-service IBM et/ou lui facturer cette utilisation excédentaire. Le cas échéant, le client convient d'obtenir une autorisation d'utilisation supplémentaire, de signer un autre document transactionnel ou de régler des factures supplémentaires.

7.6 Témoins

Le client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir des renseignements personnellement identifiables lors de la collecte de statistiques d'utilisation et d'information conçue pour aider à améliorer l'expérience utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, conformément à l'énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Violation de droits d'auteur

IBM a comme politique de respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui. Pour signaler la violation d'objets protégés par un droit d'auteur, veuillez visiter la page sur les avis relatifs à la Digital Millennium Copyright Act à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Utilisations interdites

Les utilisations qui suivent sont interdites par Red Hat :

Utilisation à haut risque : Le client ne peut pas utiliser le logiciel-service IBM dans toute application ou situation pour laquelle une défaillance de ce logiciel-service pourrait entraîner un décès, de sérieuses lésions corporelles à quiconque ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux («utilisation à haut risque»). Les exemples d'utilisations à haut risque incluent, sans toutefois s'y limiter : les aéronefs ou les autres modes de transport collectif, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de maintien des fonctions vitales, l'équipement médical implantable, les véhicules motorisés ou les systèmes d'armement. L'utilisation à haut risque n'inclut pas l'usage du logiciel-service IBM à des fins administratives, que ce soit pour enregistrer des données de configuration, des outils de conception ou de configuration, ni pour d'autres applications qui ne servent pas à commander et dont la défaillance ne pourrait pas causer un décès, des lésions corporelles ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux. Ces applications qui ne servent pas à commander peuvent communiquer avec les applications qui commandent, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de commande.



Conditions d'utilisation d'IBM

Partie 2 – Dispositions nationales particulières

Les modalités suivantes remplacent ou modifient les modalités énoncées à la Partie 1. Toutes les modalités de la Partie 1 qui ne sont pas modifiées ci-dessous demeurent inchangées et en vigueur. La présente Partie 2 comporte des modifications aux conditions d'utilisation et est structurée comme suit :

- Modifications visant les pays des Amériques;
- Modifications visant les pays d'Asie-Pacifique; et
- Modifications visant les pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS DES AMÉRIQUES

BELIZE, COSTA RICA, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY ET VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRÉSIL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE
BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (EMOA)
BAHREÏN, KOWEÏT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET ÉMIRATS ARABES UNIS**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Annexe A

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service offre un service en ligne qui permet au client d'accéder à du contenu à partir de certaines applications de tiers ou de certains sites de tiers, sous réserve de la disponibilité de ces applications ou sites. Il permet aussi aux utilisateurs du logiciel-service IBM de définir des sujets, de créer et de soumettre des recherches, d'effectuer des analyses interactives et de voir les résultats dans des rapports prédéfinis. Le client assume la responsabilité des résultats obtenus par l'utilisation du logiciel-service IBM (y compris des services de démarrage rapide [«Jump Start»] facultatifs).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

L'offre de logiciel-service IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start permet à l'utilisateur du logiciel-service IBM d'obtenir jusqu'à quarante (40) heures d'assistance sur la fonctionnalité du logiciel-service IBM Social Media Analytics Software as a Service, au cours d'une période initiale de quatre-vingt-dix (90) jours.

Entente de niveau de service

La présente entente de niveau de service s'applique au logiciel-service IBM qui suit et s'applique si elle est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client :

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients sous réserve des modalités suivantes. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- «Cas de force majeure» désigne un cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions du gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défauts de connectivité aux services publics et aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service, indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- «Client» désigne une entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le service.
- «Contact autorisé» désigne une personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- «Crédit pour la disponibilité» désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- «Événement» désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- «Mois de la période contractuelle» désigne chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- «Niveau de service» désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- «Réclamation» désigne une réclamation soumise par votre contact autorisé à IBM conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- «Service» désigne les offres de logiciels-services IBM auxquelles s'applique la présente entente de niveau de service, indiquées sur la première page des présentes. La présente entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- «Temps d'arrêt prévu du système» désigne une interruption prévue du service aux fins d'entretien.
- «Temps d'arrêt» désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche l'ensemble de vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - actes ou omissions du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement);
 - cas de force majeure;
 - le fait qu'IBM se conforme à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client.
 - non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service;
 - problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers;

- temps d'arrêt prévu du système;

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, y compris le moment où celui-ci vous a touché pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation pour un crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois au contrat, qui fait l'objet de la réclamation.

Le réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera à l'interne le temps d'arrêt global au cours de chaque mois de la période contractuelle. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le même événement au cours du même mois de la période contractuelle.

Dans le cas des services groupés (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des réclamations pour un seul service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de crédits pour la disponibilité pour plus d'un service dans un groupe de services au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Si vous avez acheté le service auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la principale responsabilité pour l'exécution du service et les engagements relatifs à l'entente de niveau de service, le crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le service en vigueur au cours du mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une réclamation, avec déduction d'un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service – Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

Pourcentage de disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
< 99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

Le «pourcentage de disponibilité» est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins le nombre total de minutes d'arrêt prévu dans ce même mois, moins (b) le nombre total de minutes d'arrêt imprévu dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois, moins le nombre total de minutes d'arrêt prévu dans le mois en question. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 200 minutes de temps d'arrêt prévu - 500 minutes de temps d'arrêt imprévu = 42 500 minutes</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>Total de 43 200 minutes dans un mois de 30 jours - 200 minutes de temps d'arrêt prévu = 43 000 minutes</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,8 %</p>
---	--

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux clients d'IBM. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- les réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du client d'IBM pour le service;

Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des conditions d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement