

## IBM Social Media Analytics

Les Conditions d'Utilisation (« CU ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent au Contrat International IBM Passport Advantage, au Contrat International IBM Passport Advantage Express ou au Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat »), et constituent avec elles l'intégralité de l'accord. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant à l'offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton « Accepter » après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

**SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ À CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ÊTES PAS DÛMENT HABILITE À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS IBM SAAS.**

### Chapitre 1 – Dispositions IBM

#### 1. IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Social Media Analytics Software as a Service (« SMA SaaS »)
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

#### 2. Unités de mesure des prix

L'offre IBM SaaS est vendue moyennant les unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Accès : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. Document en Millier : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être acquise. Un Document est un volume limité de données enveloppées dans un enregistrement d'en-tête et de fin de document signalant le début et la fin du document, ainsi que tout type de document physique ou électronique défini dans IBM SaaS, y compris, sans s'y limiter, les factures, commandes, bons de commande, devis, plannings, plans, retours, expéditions, réceptions et instruments financiers. Chaque autorisation d'utilisation de Document en Millier représente mille documents. Des droits de Document en Millier suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Documents traités par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.
- c. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

### **3. Redevances et Facturation**

#### **3.1 Options de Facturation**

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'Abonnement à IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Mensuelle (à terme échu)
- b. Trimestrielle (à l'avance)
- c. Annuelle (à l'avance)
- d. Engagement total (montant initial)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

#### **3.2 Redevances Mensuelles Partielles**

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM SaaS est disponible.

#### **3.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle par le Client d'IBM SaaS dépasse celle indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour cet excédent d'utilisation selon les tarifs de dépassement indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction applicable.

#### **3.4 Services distants (prestations intellectuelles)**

L'offre de services Social Media Analytics Software as a Service Jump Start sera facturée à l'avance, comme indiqué dans le Document de Transaction. Les services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **4. Création de Compte et Accès**

Lorsque les Utilisateurs IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le « Compte »), IBM fournira à l'Utilisateur IBM SaaS un identifiant de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur IBM SaaS gère ses propres informations de Compte et les tiennent à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des informations de compte de Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un compte ou pour utiliser IBM SaaS. Ces informations seront corrigées ou supprimées, mais la suppression de ces informations peut empêcher l'accès à IBM SaaS.

Il appartient au Client de vérifier que chaque Utilisateur IBM SaaS protège son identifiant de Compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur IBM SaaS ou qui utilisent IBM SaaS pour le compte du Client.

### **5. Renouvellement d'une Période d'Abonnement**

#### **5.1 Renouvellement automatique d'une Période d'Abonnement**

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UNE DURÉE D'UN AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ÉCRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE À PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

## 5.2 Facturation continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera d'avoir accès à IBM SaaS et l'utilisation d'IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser IBM SaaS et arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à IBM SaaS annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

## 5.3 Renouvellement requis du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à IBM SaaS.

## 6. Support Technique

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS comme spécifié à l'adresse

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 7. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'offre IBM SaaS

### 7.1 Définitions supplémentaires

« **IBM SaaS** », comme défini dans le Contrat, est un service logiciel et n'inclut pas de Contenu, d'Applications tierces ou de Sites tiers.

« **Contenu** » : comme défini dans le Contrat, inclut des informations ou des données, en tout ou en partie, fournies par ou pour le Client, ou accessibles pour le compte du Client à IBM ou ses Fournisseurs, à partir de Sites tiers.

« **Applications tierces** » : applications et logiciels fournis par des personnes physiques ou morales autres qu'IBM qui interopèrent avec IBM SaaS.

« **Sites tiers** » : sites Web tiers, y compris, sans s'y limiter, sites incluant du contenu de média sociaux, tels que Facebook, Klout et Twitter.

### 7.2 Utilisation interne

Outre les restrictions du Contrat relatives à l'utilisation d'IBM SaaS, les rapports, résultats ou autres sorties obtenus d'IBM SaaS ne sont destinés qu'à l'usage interne du Client et ne pourront pas être utilisés pour fournir des services à des tiers. Le Client n'est pas autorisé à concéder des sous-licences, louer, donner à bail ou autrement mettre les rapports, résultats ou autres sorties obtenus d'IBM SaaS à la disposition de tiers.

### 7.3 Droits d'accès et d'utilisation du Contenu, des Applications tierces et des Sites tiers

IBM SaaS permet au Client de sélectionner et d'accéder au Contenu issu d'Applications tierces et de Sites tiers à des fins d'utilisation par le Client avec IBM SaaS. Le Contenu n'est pas détenu ou contrôlé par IBM ou ses fournisseurs, et IBM et ses fournisseurs ne concèdent pas de licence ou ne fournissent aucun droit attaché au Contenu. Le Contenu peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion.

IBM SaaS peut contenir des fonctions conçues pour l'interopération avec des Applications tierces et des Sites tiers (applications Facebook ou Twitter, par exemple). Outre les autorisations requises dans le Contrat pour le Contenu, le Client fournira à IBM les autorisations nécessaires et l'accès au Contenu, aux Applications tierces et aux Sites tiers afin d'utiliser IBM SaaS pour le compte du Client. Le Client peut être tenu de conclure des contrats distincts avec les tiers pour accéder au Contenu, aux Applications tierces et aux Sites tiers ou les utiliser. IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts et, comme condition expresse des présentes Conditions d'Utilisation, le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts.

## 7.4 Restrictions

Outre les conditions d'utilisation relatives à IBM qui sont stipulées dans le Contrat, le Client accepte de ne pas :

- a. accéder à des Sites tiers, des Applications tierces ou du Contenu ou les utiliser avec IBM SaaS, y compris, sans s'y limiter, la copie, la modification ou la création d'œuvres dérivées, si cela porte atteinte aux lois applicables ou aux dispositions de tous contrats ou licences tiers ou à toutes autres dispositions ou restrictions ;
- b. distribuer, démontrer, afficher ou autrement mettre IBM SaaS ou le Contenu à la disposition d'un tiers quel qu'il soit, sauf si un contrat avec le fournisseur de Contenu l'autorise ;
- c. accéder à ou utiliser toute partie d'IBM SaaS pour créer ou contribuer à un produit ou un service concurrentiel.

## 7.5 Résiliation fondée sur des Actions de Tiers

### 7.5.1 Résiliation par IBM

Outre les droits de suspension et de résiliation stipulés dans le Contrat, si un fournisseur cesse de mettre à disposition un Site tiers, une Application tierce ou du Contenu ou s'il impose des dispositions présentant une charge ou un risque important pour IBM et ses fournisseurs, clients ou un tiers quel qu'il soit, ou si IBM sait ou a des raisons de croire que le traitement d'un contenu particulier via IBM SaaS porte atteinte aux droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) de tout tiers, IBM pourra cesser de fournir les fonctions correspondantes d'IBM SaaS sans que le Client puisse prétendre à un remboursement, avoir ou autre dédommagement.

Le Client informera rapidement IBM de tout événement ou circonstance liée à l'utilisation par le Client du Contenu pouvant être à l'origine d'une réclamation ou d'une demande d'indemnisation à l'encontre de l'utilisation d'IBM SaaS par le Client, dès qu'il en prend connaissance. Le Client fournira à IBM, à sa demande, toutes les informations pertinentes relatives audit événement ou circonstance.

### 7.5.2 Résiliation par le Client

Outre les droits de suspension et de résiliation stipulés dans le Contrat, si un fournisseur cesse de mettre à disposition une Application tierce, un Site tiers ou du Contenu ou qu'il apporte des modifications importantes aux dispositions régissant sa disponibilité, et si le Client démontre que ladite indisponibilité réduit considérablement et définitivement la capacité du Client à utiliser IBM SaaS, le Client pourra notifier à IBM son intention de résilier son abonnement à IBM SaaS, en intégralité ou en partie. Cet abonnement à IBM SaaS prendra fin 30 jours suivant ladite notification, sauf si la disponibilité des services tiers concernés reprend pendant la période de 30 jours. Dans le cas d'une résiliation aux termes de la présente clause, IBM remboursera au Client toute redevance payée d'avance couvrant le reste de la période des abonnements résiliés qui suit la date d'effet de la résiliation.

Le Client n'aura aucun droit de résiliation en vertu d'une quelconque déclaration d'IBM concernant la future orientation ou intention relative à IBM SaaS ou tout Site tiers, Application tierce ou Contenu. Sous réserve des présentes dispositions, le Client n'aura aucun droit de résiliation ou ne pourra prétendre à aucun remboursement, avoir ou autre dédommagement en raison de l'indisponibilité de tout produit ou service tiers.

### 7.5.3 Accès et stockage

A la résiliation ou l'expiration du présent Contrat, IBM n'aura aucune obligation de mettre en cache, stocker ou autrement mettre à disposition tout Contenu, requête ou résultat du Client ainsi que toute autre sortie obtenue par le Client suite à l'utilisation d'IBM SaaS.

### 7.5.4 Limites d'utilisation

L'utilisation d'IBM SaaS par le Client pourra faire l'objet de limitations, telles que les limites de stockage, le nombre de requêtes ou autres limites ou restrictions. A titre de Limite d'utilisation supplémentaire, le Client n'est pas autorisé à accéder à IBM SaaS en vue de surveiller la disponibilité, les performances ou les fonctionnalités d'IBM SaaS, ou pour toute analyse comparative ou à des fins concurrentielles. Les limites d'utilisation seront consignées dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel, un Document de Transaction, la documentation utilisateur ou sur le site IBM SaaS en ligne. IBM SaaS pourra fournir des informations à la demande permettant au Client de surveiller l'utilisation. Si un Client dépasse les limites d'utilisation, IBM pourra à sa discrétion réduire, en collaboration avec le Client, l'utilisation de sorte qu'elle soit conforme aux limites d'utilisation. Si le Client dépasse les limites d'utilisation applicables, IBM pourra demander au Client de signer une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou un Document de Transaction

pour la partie excédentaire d'IBM SaaS et/ou facturer au Client l'utilisation excédentaire. Dans ces cas, le Client s'engage à signer toute Autorisation d'Utilisation supplémentaire ou tout Document de Transaction requis et/ou à régler les factures supplémentaires.

## **7.6 Cookies**

Le Client accepte qu'IBM pourra utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **7.7 Violation de droits d'auteur**

C'est la politique d'IBM que de respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui. Pour signaler la contrefaçon d'un produit sous copyright, veuillez vous rendre sur la page Digital Millennium Copyright Act Notices à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## **7.8 Utilisations Interdites**

Les utilisations suivantes sont interdites par Red Hat :

« Non-Utilisation à Haut Risque » : le Client ne doit pas utiliser les offres SaaS d'IBM dans n'importe quelle application ou situation dès lors que la défaillance de l'offre IBM SaaS pourrait entraîner le décès ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : avions ou autres modes de transport humains de masse, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou systèmes d'armement. L'Utilisation à Haut Risque n'inclut pas l'utilisation de l'offre IBM SaaS à des fins d'administration, pour stocker des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance ne se traduirait pas par le décès, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications sans fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être responsables directement ou indirectement de la fonction de contrôle.

## Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Dispositions applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone Asie-Pacifique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone EMEA.

### DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

**BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, 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.

**AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE**

**BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL**

**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.

**AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE EMEA (EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE)**

**BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS 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 est un service en ligne qui permet au Client d'accéder au Contenu de certains Sites tiers et/ou Applications tierces, sous réserve de la disponibilité des Sites tiers et/ou Applications tierces, et permet aux Utilisateurs IBM SaaS de définir des rubriques, de créer et soumettre des requêtes, d'effectuer des analyses interactives et de consulter les résultats à l'aide de rapports prédéfinis. Le Client est responsable des résultats obtenus suite à l'utilisation d'IBM SaaS (y compris les services Jump Start optionnels).

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start fournit à l'Utilisateur IBM SaaS jusqu'à 40 heures d'assistance, pendant la période initiale de 90 jours, pour les fonctionnalités d'IBM Social Media Analytics as a Service.



## Accord sur les niveaux de service

L'Accord sur les niveaux de service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») est destiné à l'offre IBM SaaS suivante et est applicable s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (POE) ou un Document de Transaction du Client :

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM fournit le présent Accord sur les niveaux de service à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord sur les niveaux de service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que le présent Accord sur les niveaux de service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord sur les niveaux de service ».
- « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord sur les niveaux de service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.
- « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- « Client » signifie une entité souscrivant au Service directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel il dispose des droits appropriés. La durée d'indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
  - une durée d'indisponibilité planifiée du système ;
  - un cas de Force Majeure ;
  - des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
  - la conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- « Force majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- « Durée d'indisponibilité planifiée du système » signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- « Service » désigne les services IBM SaaS auxquels s'applique le présent Accord sur les niveaux de service, tels qu'ils sont désignés à la première page du présent Accord sur les niveaux de

service. Le présent Accord sur les niveaux de service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.

- k. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord sur les niveaux de service.

## 2. Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle le Client a subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client.

Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.

Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque mois contractuel. Les crédits de disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.

Pour les Services regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

Si le Client a acquis le Service auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Services et aux Accords sur les niveaux de service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour le Service concerné pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

Le nombre total de Crédits de disponibilité accordés pour tout Mois contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.

**LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.**

### 3. Niveaux de Service – Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Pourcentage de disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Le « Pourcentage de Disponibilité » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'indisponibilité planifiée du système) moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'indisponibilité non planifiée au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'indisponibilité planifiée du système), la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 500 minutes de Durée d'indisponibilité non planifiée totale pendant un Mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 200 minutes de Durée d'indisponibilité planifiée du système - 500 minutes de Durée d'indisponibilité = 42 500 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % Niveau de Service Obtenu
Au total 43 200 minutes (- 200 minutes de Durée d'indisponibilité planifiée du système) dans un Mois Contractuel de 30 jours = 43 000 minutes	

### 4. Exclusions

Le présent Accord sur les niveaux de service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux Services Bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;

si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client relatif au Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.