

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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 IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le 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 pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Mesures servant à établir les frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivant, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Document** est une unité de 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.

Les autorisations pour les Documents se vendent par tranche de 250 000.

- b. Un **Mandat** est une unité de 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. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

3.3 Frais relatifs aux services à distance (avec intervention humaine)

L'offre Social Media Analytics (SaaS) 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. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

L'Autorisation d'utilisation du Client indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la Période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

4.1 Renouvellement automatique

Si l'Autorisation d'utilisation du Client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le Client peut mettre fin à son abonnement au Logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la Période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation. Si IBM ou le Partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la Période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une période d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

4.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. Pour cesser l'utilisation du Logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du Logiciel-service IBM. Dès l'annulation de l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client ne se renouvelle pas, l'abonnement au Logiciel-service IBM et l'accès du Client à ce Logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le Logiciel-service IBM après la date d'expiration, le Client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du Partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle Période d'abonnement.

5. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par l'intermédiaire d'un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

6.1 Définitions supplémentaires

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

Code d'identification de message (« Tweet ID ») – Code d'identification unique produit par Twitter pour chaque Message sur Twitter.

Contenu – Ensemble de l'information, des logiciels et des données, y compris, notamment, les renseignements personnels, les fichiers HTML, les scripts, les programmes, les enregistrements, les sons, la musique, les graphiques, les images, les applets ou les servlets créés, fournis et téléversés ou transférés par le Client et tout utilisateur qu'il autorise. Le Contenu inclut aussi l'information ou les données qui sont fournies par le Client ou en son nom, en tout ou en partie, ou auxquelles IBM ou ses fournisseurs accèdent au nom du Client à partir du Site d'un tiers.

Contenu de Twitter – Messages sur Twitter, Code d'identification de message, information sur le profil public de l'utilisateur final sur Twitter et toute autre information de Twitter mise à la disposition du Client.

Logiciel-service IBM – Logiciel sous forme de service, comme décrit dans le Contrat, qui n'inclut pas le Contenu, les Applications de tiers ni les Sites de tiers.

Marques de Twitter – Nom ou logos de Twitter qu'IBM met à la disposition du Client. L'utilisation de ces Marques de Twitter par le Client est assujettie au présent Contrat et aux directives relatives aux marques de Twitter qui se trouvent à l'adresse <https://Twitter.com/logo>.

Messages sur Twitter – Message public d'un maximum de 140 caractères publié par un utilisateur final du service Twitter.

Rapports d'analyse – Résultats créés en analysant et en dérivant de l'information issue du Contenu.

Site de tiers – Site Web appartenant à un tiers, notamment, un site qui inclut du contenu de médias sociaux, comme Facebook, Klout et Twitter.

6.2 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.

6.3 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 uniquement dans 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 l'accès au Contenu, aux Applications de tiers, aux Sites de tiers ou pour leur utilisation. IBM n'est pas partie à de tels contrats distincts. Par ailleurs, comme condition expresse des présentes Conditions d'utilisation, le Client accepte de respecter les modalités de tels contrats distincts.

Lorsqu'il utilise le Contenu auquel il accède à l'aide du Logiciel-service IBM, le Client est strictement autorisé : (a) à effectuer une analyse du Contenu et à produire des Rapports d'analyse, comme le permettent les fonctions du Logiciel-service IBM; et (b) à afficher le Contenu uniquement dans le Logiciel-service IBM.

Lorsqu'il affiche du Contenu de Twitter, le Client doit respecter les exigences de Twitter relatives à l'affichage qui sont énoncées à l'adresse <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Lorsqu'il utilise son accès au Contenu de Twitter avec le Logiciel-service IBM, le Client est strictement autorisé à afficher les Marques de Twitter uniquement pour indiquer que Twitter est la source du Contenu, comme défini dans les présentes.

6.4 Restrictions

En plus de respecter les Conditions d'utilisation du Logiciel-service IBM spécifiées dans le Contrat, le Client convient de ne pas :

- a. accéder à des Sites de tiers, à des Applications de tiers ou à du Contenu ou de les utiliser avec le Logiciel-service IBM, notamment, de copier, modifier ou créer des œuvres qui en sont dérivées, si ces opérations ont pour effet de violer les lois applicables relatives à la protection des renseignements personnels ou d'autres lois 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.
- d. regrouper, mettre en cache ou enregistrer des données sur les emplacements ou de nature géographique qui se trouvent dans le Contenu séparément du Contenu auquel elles sont associées, ou d'utiliser ces mêmes données pour tout autre motif que l'identification de l'emplacement décrit dans le Message sur Twitter;
- e. mélanger le Contenu avec d'autres données, à moins que le Contenu soit toujours clairement attribué à Twitter;
- f. utiliser le Contenu accessible dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse sur un petit groupe de personnes ou sur une seule personne, à des fins illicites ou discriminatoires;

- g. permettre la visualisation, le filtrage ou l'édition du Contenu aux fins d'affichage public destiné aux consommateurs, notamment l'affichage du Contenu lors d'événements médias ou de divertissement dans un marché de masse, l'intégration de gadgets logiciels en ligne ou la visualisation, la diffusion à la télévision ou sur un tableau d'affichage électronique extérieur ou un autre dispositif semblable;
- h. utiliser le Contenu ou une analyse qui en est issue dans le Logiciel-service IBM dans le cadre d'un réseau publicitaire, à moins d'obtenir au préalable une autorisation écrite du Site de tiers ou de l'Application de tiers qui sont associés au Contenu;
- i. utiliser dans le Logiciel-service IBM le Contenu de Twitter ou une analyse qui en est tirée pour créer une application qui produit une série de mesures ponctuelles régulières et créées à l'aide des mêmes méthodes ou de méthodes semblables, afin de comparer les performances d'une émission de télévision au fil du temps, ou par rapport à un ensemble ou sous-ensemble défini d'autres émissions de télévision;
- j. utiliser à toute fin des mesures regroupées sur les utilisateurs de Twitter, comme le nombre d'utilisateurs ou de comptes de Twitter, qui sont obtenues en accédant au Contenu dans le Logiciel-service IBM et en utilisant ce même Contenu, sans obtenir au préalable une autorisation écrite du Site de tiers ou de l'Application de tiers qui sont associés au Contenu;
- k. utiliser le Contenu à toute autre fin que celle limitée et permise aux termes du présent Contrat.

6.5 Résiliation fondée sur les gestes d'un tiers

6.5.1 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 d'un tiers (y compris les droits de propriété intellectuelle), 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'encontre de cette utilisation. Le Client fournira à IBM, à sa demande, toute l'information pertinente concernant un tel événement ou une telle circonstance.

6.5.2 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 de la présente section, IBM remboursera au Client tous les frais prépayés 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.

6.6 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.

6.7 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 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.

6.8 Protection des renseignements personnels

Le Client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir de l'information d'identification personnelle, en récoltant des statistiques sur l'utilisation, de même que de l'information conçue pour aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, comme énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 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>.

6.10 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.

6.11 Articles échantillons

Le Logiciel-service IBM peut contenir quelques composants ou d'autres articles appelés Articles échantillons. Le Client peut copier et modifier les Articles échantillons à des fins internes seulement, pourvu que cette utilisation respecte les limites des droits de licence accordés aux termes du présent Contrat. Le Client ne peut toutefois pas modifier ni supprimer l'information ou les avis sur le droit d'auteur contenus dans les Articles échantillons. IBM fournit les Articles échantillons sans obligation d'assistance et « TELS QUELS », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS UNE GARANTIE DE PROPRIÉTÉ, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'INTERFÉRENCE, AINSI QUE LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA VALEUR MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

6.12 Avis de non-garantie et de non-indemnisation concernant le Contenu

NONOBTANT LA GARANTIE DÉFINIE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU EST FOURNI UNIQUEMENT « TEL QUEL » ET « TEL QUE DISPONIBLE », AVEC TOUS SES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE CE CONTENU À SES PROPRES RISQUES. IBM N'ACCORDE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES RELATIVES À LA VALEUR MARCHANDE, À LA QUALITÉ, AUX PERFORMANCES, À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, À LA PROPRIÉTÉ, AINSI QUE LES GARANTIES DÉCOULANT D'HABITUDES COMMERCIALES ÉTABLIES, DE L'USAGE OU DES PRATIQUES COMMERCIALES, EN LIEN AVEC LE CONTENU. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU

CONTENU SERA ININTERROMPU NI SANS ERREURS. CET AVIS DE NON-GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE VALIDE DANS CERTAINS TERRITOIRES, DE SORTE QUE LE CLIENT PEUT JOUIR DE DROITS DE GARANTIE EN VERTU DE LA LOI QUI NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE RENONCIATION NI ÊTRE ASSUJETTIS À UNE CLAUSE DE NON-GARANTIE. LE CAS ÉCHÉANT, UNE TELLE GARANTIE NE S'APPLIQUERA QUE PENDANT TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (À MOINS QUE LA LOI EN QUESTION NE STIPULE D'AUTRES DISPOSITIONS À CET ÉGARD). TOUTE OBLIGATION POUR IBM D'INDEMNISER LE CLIENT AUX TERMES DU PRÉSENT CONTRAT NE S'APPLIQUE D'AUCUNE FAÇON À L'ACCÈS DU CLIENT AU CONTENU ET À SON UTILISATION DE CE CONTENU.

6.13 Modalités relatives à Twitter pour une utilisation par le gouvernement des États-Unis

Le Contenu de Twitter est un élément commercial («commercial item»), comme défini dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un logiciel commercial («commercial computer software») et de la documentation du logiciel commercial («commercial computer software documentation»), selon la définition donnée à ces termes dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 12.212. L'utilisation, la modification, la production d'œuvres dérivées, la diffusion, la création, l'affichage, la divulgation ou la distribution du Contenu de Twitter par une entité gouvernementale sont interdits, sauf dans la mesure expressément permise aux termes des présentes Conditions d'utilisation. De plus, toute utilisation par une entité gouvernementale américaine doit se faire conformément aux articles réglementaires 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client se sert du Contenu de Twitter dans le cadre de son rôle officiel d'employé ou de représentant d'une entité gouvernementale fédérale, d'État ou locale aux États-Unis, et qu'il est incapable sur le plan juridique d'accepter la juridiction, le lieu d'un procès ou d'autres clauses des présentes, ces clauses ne s'appliqueront pas à cette entité, mais uniquement dans la mesure requise par les lois applicables. L'entrepreneur et fabricant est l'entreprise Twitter, Inc., sise au 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Appendice A

1. IBM Social Media Analytics (SaaS)

Le Logiciel-service IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 (SaaS) Jump Start

L'offre de Logiciel-service IBM Social Media Analytics (SaaS) 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, au cours de la période initiale de quatre-vingt-dix (90) jours.

Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – 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 au Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
 - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.)
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint 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.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM 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 Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. 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 (1/12^e) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

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

Exemple : Temps d'arrêt total de cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour une disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	

4. Exclusions

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

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, 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 autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM