

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Les Conditions d'Utilisation 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/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

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

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

2. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- Document** : 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 l'Offre IBM SaaS, y compris, sans s'y limiter, les factures, commandes, bons de commande, devis, plannings, plans, retours, expéditions, réceptions et instruments financiers. Chaque Droit 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 l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client ou dans un Document de Transaction.
Les droits de document sont vendus par lots de 250 000.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

3.3 Redevances des Services à distance (prestations intellectuelles)

L'Offre de services Social Media Analytics (SaaS) 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. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

4.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée à l'Ingénieur commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

5. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Définitions supplémentaires

L'Offre IBM SaaS, telle qu'elle est définie dans le Contrat, est un service logiciel et n'inclut pas de Contenu, d'Applications Tierces ou de Sites Tiers.

Rapports d'analyse : les résultats ou sorties du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu.

Contenu : les informations, le logiciel et les données, y compris, sans s'y limiter, les Données Personnelles, les fichiers hypertexte, les langages de balisage, les fichiers, les scripts, les programmes, les données collectées, le son, la musique, les graphiques, les images, les applets ou les servlets créés, fournis, téléchargés ou transférés par le Client et tout utilisateur autorisé par le Client. Le Contenu inclut également 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 l'Offre 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.

Identifiant Tweet : numéro d'identification unique généré pour chaque Tweet.

Tweets : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.

Contenu Twitter : Tweets, Identifiants Tweet, informations de profil d'utilisateur final Twitter publiques et toutes autres données et informations Twitter mises à la disposition du Client.

Marques Twitter : nom ou logos Twitter fournis par IBM au Client ; l'utilisation par le Client des Marques Twitter est soumise au présent Contrat et au document Instructions et caractéristiques de la marque Twitter disponible à l'adresse <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Usage Interne

Outre les restrictions du Contrat relatives à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, les rapports, résultats ou autres documents obtenus de l'Offre 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 documents obtenus de l'Offre IBM SaaS à la disposition de tiers.

6.3 Droits d'Accès et d'Utilisation du Contenu, des Applications Tierces et des Sites Tiers

L'Offre 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 uniquement dans l'Offre IBM SaaS. Le Contenu n'est pas déposé 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.

L'Offre 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 l'Offre 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.

Lors de l'utilisation du Contenu auquel le Client accède dans le cadre de la présente Offre IBM SaaS, le Client est strictement autorisé : (a) à analyser le Contenu et à produire des Rapports d'analyse, comme autorisé par les fonctionnalités de l'Offre IBM SaaS, et (b) à afficher le Contenu uniquement dans l'Offre IBM SaaS.

Lorsque le Client affiche le Contenu Twitter, il doit l'afficher conformément aux exigences d'affichage de Twitter disponibles à l'adresse <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Lors de l'utilisation du Contenu Twitter auquel le Client accède dans le cadre de la présente Offre SaaS, le Client est strictement autorisé à afficher les Marques Twitter, uniquement pour attribuer Twitter en tant que source du Contenu Twitter, comme indiqué dans les présentes.

6.4 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 l'Offre 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 sur la protection des données personnelles ou à toutes autres lois, aux dispositions de tous contrats ou licences tiers ou à toutes autres dispositions ou restrictions ;
- b. distribuer, démontrer, afficher ou autrement mettre l'Offre 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 de l'Offre IBM SaaS pour créer ou contribuer à un produit ou un service concurrentiel ;
- d. agréger, mettre en mémoire cache ou stocker des données de localisation ou des informations géographiques contenues dans le Contenu séparément du Contenu auquel elles sont associées, ou utiliser les données de localisation ou les données géographiques incluses dans le Contenu pour tout motif autre que celui permettant d'identifier l'emplacement indiqué dans un Tweet ;
- e. combiner le Contenu avec d'autres données, sauf si le Contenu est toujours clairement attribuable à la source ; par exemple, un Tweet ne doit être combiné que s'il est clairement attribuable à Twitter ;
- f. utiliser le Contenu accessible dans le cadre de l'Offre IBM SaaS pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- g. visualiser, filtrer ou conserver le Contenu à des fins d'affichage public du Contenu auprès des consommateurs, y compris, sans s'y limiter, tout affichage du Contenu pour les médias grand public et les spectacles, les intégrations ou visualisations de widget en ligne, la télédiffusion, l'affichage électronique à l'extérieur ou tout autre support de ce type ;
- h. utiliser le Contenu ou toute analyse qui en découle dans l'Offre IBM SaaS dans le cadre d'un réseau publicitaire, sauf accord formel écrit du Site Tiers ou de l'Application Tierce associée au Contenu ;
- i. utiliser le Contenu Twitter ou toute analyse qui en découle dans l'Offre IBM SaaS en vue de créer une application réalisant une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- j. utiliser des unités de mesure d'utilisateur agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes Twitter, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre de l'Offre IBM SaaS à toutes fins, sauf accord formel écrit du Site Tiers ou de l'Application Tierce associée au Contenu ;
- k. utiliser le Contenu à des fins autres que celles autorisées dans le cadre du présent Contrat.

6.5 Résiliation fondée sur des Actions de Tiers

6.5.1 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 l'Offre IBM SaaS porte atteinte aux droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) de tout tiers, IBM pourra cesser de fournir les fonctions correspondantes de l'Offre 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 lié 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 de l'Offre 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.

6.5.2 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 l'Offre IBM SaaS, le Client pourra notifier à IBM son intention de résilier son abonnement à l'Offre IBM SaaS, en intégralité ou en partie. Cet abonnement à l'Offre 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 l'Offre 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.

6.6 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 de l'Offre IBM SaaS.

6.7 Limites d'Utilisation

L'utilisation de l'Offre 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 l'Offre IBM SaaS en vue de surveiller la disponibilité, les performances ou les fonctionnalités de l'Offre IBM SaaS, ou pour toute analyse comparative ou à des fins concurrentielles. Les limites d'utilisation seront consignées dans une documentation utilisateur ou sur le site IBM SaaS en ligne. L'Offre 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.

6.8 Données Personnelles

Le Client accepte qu'IBM puisse 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>.

6.9 Violation de droits d'auteur

IBM respecte les droits de propriété intellectuelle d'autrui. Pour signaler la contrefaçon d'un produit protégé par le droit d'auteur, merci de vous rendre sur la page Digital Millennium Copyright Act Notices à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Utilisations Interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Red Hat :

Non Utilisation à Haut Risque : le Client n'est pas autorisé à utiliser l'Offre IBM SaaS dans toute application ou situation où la défaillance de l'Offre IBM SaaS pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais sans s'y limiter : le transport aérien ou d'autres modes de transport humains de masse, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes d'aide à la vie, les équipements médicaux implantables, les véhicules automobiles ou les 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 la mort, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle.

6.11 Échantillons

L'Offre IBM SaaS pourra inclure certains composants ou autres éléments désignés comme Échantillons. Le Client est autorisé à copier et modifier les Échantillons uniquement à des fins d'utilisation interne, à condition que ladite utilisation soit comprise dans les limites des droits de licence objet du présent Contrat, étant entendu toutefois que le Client ne pourra pas modifier ou supprimer les mentions ou informations relatives aux droits d'auteur contenues dans les Échantillons. IBM fournit les Échantillons sans aucune obligation de support et « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE.

6.12 Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ÉTAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES). TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU PAR LE CLIENT.

6.13 Conditions d'Utilisation de Twitter applicables au Gouvernement des États-Unis

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, oeuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Annexe A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 de l'Offre 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 de l'Offre IBM SaaS (y compris les services Jump Start optionnels).

2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start fournit à l'Utilisateur de l'Offre 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.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. **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 à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont 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.

- d. 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 mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS 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 Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux 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 l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

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

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % de niveau de service obtenu au cours du Mois Contractuel
--	---

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.