

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

---

## IBM dashDB Enterprise

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 ou le Contrat Passport Advantage Express international IBM, selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les présentes modalités des offres de Logiciel-service régissent l'offre de Logiciel-service IBM suivante :

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction du paramètre de calcul des frais suivant, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Une Instance est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

### 3. Frais et facturation

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

#### 3.1 Frais mensuels partiels

Les frais mensuels partiels correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au Client. Ces frais sont calculés en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM.

### 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 facturation du Client se fait de manière continue, le Client continuera d'avoir accès au Logiciel-service IBM, et son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. 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 son accès au Logiciel-service IBM, les éventuels 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

Trois (3) types d'assistance technique sont offerts pour le Logiciel-service IBM.

### 5.1 Assistance gratuite

Tous les clients abonnés au Logiciel-service IBM ont droit à une assistance gratuite. Toute personne qui utilise les ressources offertes par la plateforme peut se rendre sur le forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) et poser des questions au sujet de tout élément qui se trouve dans le Logiciel-service IBM. Les questions posées sur le forum ne sont pas visées par une entente de niveau de service définissant un délai d'intervention ou un engagement de résolution. L'Assistance gratuite ne donne pas un droit d'accès au Système de gestion des demandes d'assistance d'IBM. Toutes les questions et tous les problèmes sont traités dans le Forum.

### 5.2 Assistance standard

Le Client abonné à l'Assistance standard peut créer une demande d'assistance dans le Système de gestion des demandes d'assistance d'IBM. L'équipe IBM chargée de l'assistance traitera la demande en fonction du degré de gravité initial défini par le Client.

Toutes les demandes créées par les Clients abonnés à l'Assistance standard font l'objet d'un examen en vue de déterminer une cause fondamentale. Lorsque des données de diagnostic sont requises pour déterminer la cause d'un problème, IBM demande au Client de lui donner accès à des journaux et à d'autres données servant à déterminer la cause de problèmes dans l'application du Client, afin d'aider à déterminer la cause fondamentale. Le fait de ne pas fournir l'accès à de telles données peut retarder la résolution du problème. Lorsque l'analyse de la cause fondamentale est terminée, l'équipe chargée de l'assistance prend l'une ou l'autre des mesures décrites ci-après, selon le cas.

a. Cause fondamentale attribuée au Logiciel-service IBM

Si un dossier est ouvert qu'il est déterminé que la cause fondamentale est un défaut dans le Logiciel-service IBM, la demande d'assistance sera traitée en fonction du degré de gravité défini par le Client.

b. Cause fondamentale attribuée au service d'un tiers

Les services de tiers sont fournis hors de l'entreprise IBM. Il peut s'agir, par exemple, de services fournis par des fournisseurs de logiciels indépendants, des partenaires ou des fournisseurs de services Internet. Si l'analyse de la cause fondamentale pour une demande de service d'assistance permet de déterminer que le problème résulte d'un défaut dans le Service d'un tiers, IBM ne sera alors pas tenue de fournir une correction.

c. Cause fondamentale attribuée à un Logiciel libre ou à un Service communautaire

Les Logiciels libres ou les Services communautaires sont fournis par des communautés de logiciels libres hors de l'entreprise IBM. Si l'analyse de la cause fondamentale pour une demande de service d'assistance permet de déterminer que le problème résulte d'un défaut dans un Service communautaire, IBM ne sera alors pas tenue de fournir une correction. De plus, IBM fermera la demande d'assistance et demandera au Client de s'adresser à la communauté pertinente ou de faire appel au forum pour obtenir de l'assistance.

### 5.3 Détails sur l'assistance technique

#### Voici l'horaire des services d'assistance :

De 8 h à 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés aux États-Unis)

#### Assistance après les heures d'ouverture :

L'Assistance hors des heures d'ouverture indiquées plus haut est offerte uniquement pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les fins de semaine et les jours fériés. Dans le cas de problèmes de Gravité 1, le Client doit être disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 pour aider IBM à poser un diagnostic. Dans le cas contraire, la gravité du problème sera abaissée au niveau 2.

Pour obtenir de l'assistance, il faut utiliser l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- À partir de la console dashDB, cliquer sur le lien Bluemix Support qui se trouve sous le menu d'aide («Help»). Ce lien donne accès au portail d'assistance sur le Web.
- Accéder directement au portail d'assistance sur le Web à l'adresse <https://support.ibmcloud.com>.
- Transmettre un courriel à l'adresse [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (inscrire «5377#ticket» sur la ligne d'objet, et remplacer «ticket» par le numéro de dossier d'assistance).

Le Client définit la gravité d'un problème en se basant sur ses besoins dans l'entreprise.

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

### 6.1 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et sous-traitants) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin de créer des statistiques sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### 6.2 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

## Annexe A

IBM dashDB Enterprise est un service qui aide à développer le traitement des applications analytiques en ligne. Le service comprend une base de données qui enregistre les données de l'utilisateur dans un format structuré. Il est possible d'accéder à cette base de données et de la modéliser en fonction des besoins de l'utilisateur, en se servant de la console du service. Cette console permet aux utilisateurs de créer des tables, de charger des données dans ces tables, puis d'effectuer des recherches dans les données chargées par les utilisateurs. Le service comprend aussi des outils et des environnements qui aident à créer, à enregistrer et à partager des rapports analytiques. Il inclut également des exemples et de la documentation pour aider à créer les applications analytiques en ligne.