

IBM dashDB Enterprise

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « 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 ou le Contrat International IBM Passport Advantage Express, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offre IBM SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction de l'unité de mesure de redevance suivante indiquée dans le Document de Transaction :

- a. Instance : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

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

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 l'Offre IBM SaaS est disponible.

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

Le support technique destiné aux Offres IBM SaaS est disponible de deux manières :

5.1 Support Gratuit

Un Support Gratuit est fourni à tous les clients des Offres IBM SaaS. Un utilisateur des ressources fournies par la plateforme peut accéder au Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) et poster une question sur tout élément trouvé dans les Offres IBM SaaS. Les questions postées sur le forum ne reçoivent pas d'Accord relatif aux Niveaux de Service pour une réponse ou d'engagement pour une correction. Le Support Gratuit ne donne pas accès au Système de Demande de Service de Support d'IBM. L'ensemble des questions ou problèmes sont traités dans le Forum.

5.2 Support Standard

Les Clients bénéficiant du Support Standard peuvent ouvrir des tickets dans le Système de Demande de Service de Support d'IBM. L'équipe de support dédiée d'IBM analysera le ticket en fonction de la gravité initiale définie par le Client.

Tous les tickets ouverts par les Clients du Support Standard sont étudiés en vue d'identifier la cause première. Lorsque des données de diagnostic de problème sont requises pour isoler un problème, le Client sera invité à approuver l'accès aux journaux et autres données de détermination de problème à partir de l'application du Client pour aider à déterminer la cause première. Le fait de ne pas donner accès à ces données peut retarder la résolution des problèmes. Une fois l'analyse de la cause première terminée, l'équipe prendra l'une des mesures suivantes :

a. La cause première se trouve dans l'Offre IBM SaaS

Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première a déterminé qu'il s'agit d'un défaut au niveau de l'Offre IBM SaaS, le ticket sera pris en charge en fonction de la gravité définie par le Client.

b. La cause première se trouve dans un Service Tiers

Les services tiers sont fournis par des fournisseurs en dehors d'IBM. Ils peuvent être fournis par des entités logicielles, des partenaires ou des éditeurs de logiciel indépendants individuels. Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première détermine qu'il s'agit d'un défaut au niveau d'un Service Tiers, IBM n'est pas tenue de fournir un correctif.

c. La cause première se trouve dans un Service Open Source ou Communautaire

Les services Open Source ou Communautaires sont fournis par des communautés Open Source en dehors d'IBM. Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première détermine qu'il s'agit d'un défaut au niveau d'un Service Communautaire, IBM n'est pas tenue de fournir un correctif. En outre, IBM fermera le ticket et adressera le client à la communauté ou au forum à des fins d'assistance.

5.3 Détails du Support Technique

Les Horaires de Fonctionnement du Service de Support sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures, heure de l'Est des États-Unis, du lundi au vendredi (hors jours fériés respectés par la société IBM)

Assistance après les horaires de travail :

Le service d'Assistance Après les Horaires de Travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les weekends et les jours fériés. Pour les problèmes de Gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à

diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, ils sont rétrogradés au niveau de Gravité 2.

Pour obtenir de l'assistance, veuillez utiliser l'une quelconque des méthodes suivantes :

- Dans la console dashDB, cliquez sur le lien Bluemix Support sous le menu de l'aide. Vous êtes redirigé vers le portail Web de support.
- Accédez directement au portail Web de support à l'adresse suivante : <https://support.ibmcloud.com>.
- Envoyez un e-mail à support@bluemix.net (ajoutez « 5377#ticket » dans la ligne d'objet en indiquant le numéro de ticket à la place de « ticket »).

Le Client définit la gravité du problème en fonction de ses besoins métier.

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS

6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

6.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

IBM dashDB Enterprise est un service géré qui aide à développer le traitement d'application analytique en ligne. Ce service inclut une base de données qui stocke les données utilisateur au format structuré. Cette base de données est accessible et modélisée selon les besoins de l'utilisateur par le biais de la console du service. La console du service permet aux utilisateurs de créer des tables, de charger des données dans les tables et d'interroger les données chargées par les utilisateurs. Des outils et environnements aidant à développer, stocker et partager des rapports analytiques sont inclus dans le service. Le service comprend des exemples et de la documentation aidant à créer les applications analytiques en ligne.