

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

---

## IBM Social Media Insight for Retail

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 Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

### 2. Paramètres de calcul des frais

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

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base en vue d'obtenir une licence pour le Programme. Un Utilisateur autorisé est une personne unique qui a accès au Programme. Le Programme peut être installé dans un nombre illimité d'ordinateurs ou de serveurs, et chaque Utilisateur autorisé peut en tout temps accéder simultanément à un nombre illimité d'instances du Programme. Le détenteur de la licence doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Programme, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Une autorisation pour un Utilisateur autorisé est exclusive à cet Utilisateur autorisé et ne peut être partagée ni réattribuée, sauf si elle est transférée de manière permanente à une autre personne.
- b. Un **Mandat** est une 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.
- c. 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.

### **3. Frais et facturation**

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

#### **3.1 Mise en place**

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel.

#### **3.2 Frais mensuels partiels**

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

### **4. Période d'abonnement et options de renouvellement**

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

### **5. Assistance technique**

Au cours de la Période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour la durée de l'abonnement au Logiciel-service IBM comme défini dans le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support handbook»), qui se trouve à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou à une adresse URL subséquente fournie par IBM. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

### **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 entrepreneurs) 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 d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier 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 leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs 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 le 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.

### **6.3 Limites d'utilisation relatives aux Documents**

- Toutes les autorisations d'utilisation pour des Documents doivent être utilisées dans une période d'un (1) an à partir de la date d'achat.
- Le Client n'a pas droit à un remboursement pour les Documents achetés qui n'ont pas été utilisés avant la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM.

### **6.4 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>.

### **6.5 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.

### **6.6 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.

### **6.7 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.

## 6.8 Définitions supplémentaires

- a. **Applications de tiers** – Applications et logiciels fournis par des personnes ou des entités autres qu'IBM et qui interagissent avec le Logiciel-service IBM.
- b. **Code d'identification de message (« Tweet ID »)** – Code d'identification unique produit par Twitter pour chaque Message sur Twitter.
- c. **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.
- d. **Contenu de Twitter** – Micromessages, Code d'identification de message, information sur le profil public d'un utilisateur final de Twitter et toute autre information de Twitter mise à la disposition du Client.
- e. **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.
- f. **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>.
- g. **Messages sur Twitter** – Message public d'un maximum de 140 caractères publié par un utilisateur final du service Twitter.
- h. **Rapports d'analyse** – Résultats créés en analysant et en dérivant de l'information issue du Contenu.
- i. **Site de tiers** – Site Web appartenant à un tiers, notamment, un site Web du Client et un site qui inclut du contenu de médias sociaux, comme Facebook, Klout et Twitter.

## 6.9 Utilisation interne seulement

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.

## 6.10 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, indécentes 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.

## **6.11 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.

## **6.12 Résiliation fondée sur les gestes d'un tiers**

### **6.12.1 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 ou 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.

#### **6.12.2 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 que 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.

#### **6.13 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.

#### **6.14 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 une autorisation d'utilisation, un document transactionnel, 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. Si le Client ne respecte pas les limites d'utilisation applicables, IBM peut exiger du Client qu'il signe une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel pour une utilisation supplémentaire du Logiciel-service IBM ou lui facturer son utilisation excédentaire. Le cas échéant, le Client convient de signer toute Autorisation d'utilisation ou tout Document transactionnel requis ou de payer des factures supplémentaires.

#### **6.15 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 Insight for Retail**

Le Logiciel-service IBM Social Media Insight for Retail est une solution infonuagique qui fournit renseignements sur les sources de données des réseaux sociaux pour les détaillants. Des mesures comme le sentiment et la tendance sont présentées pour le Contenu de l'offre.

### 2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

L'offre de Logiciel-service IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data permet d'accéder à des Documents dont les données proviennent des réseaux sociaux, sauf du Contenu de Twitter. Par exemple, il pourrait s'agir d'évaluations issues du site Web du détaillant lui-même.

### 3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

L'offre de Logiciel-service IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data permet d'accéder à des Documents dont les données proviennent du Contenu social de Twitter.

### 4. **IBM Social Merchandising for Retail - Mise en place**

Cette mise en place unique constitue une exigence pour doter la solution des attributs requis.

## Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

### 1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

### 2. 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	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

\* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant 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 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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 cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

<p>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</p> <hr/>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	