

# Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Social Media Insight for Retail

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

### 2. Unités de mesure des redevances

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

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Logiciel peut être concédé sous licence. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder au Logiciel. Le Logiciel peut être installé sur n'importe quel nombre d'ordinateurs ou serveurs et chaque Utilisateur Autorisé peut avoir un accès simultané à n'importe quel nombre d'instances du Logiciel à un moment donné. Le Détenteur de la Licence doit se procurer des autorisations distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Logiciel directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. L'autorisation d'un Utilisateur Autorisé est unique et ne peut être partagée ni réaffectée à d'autres fins que le transfert définitif de l'autorisation d'un Utilisateur Autorisé à un autre individu.
- 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. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.
- 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.

### 3. Redevances et facturation

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

#### 3.1 Configuration

Les redevances de configuration seront indiquées dans un Document de Transaction.

### **3.2 Redevances Mensuelles Partielles**

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

## **4. Durée et Options de Renouvellement**

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **5. Support Technique**

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pour cette Offre IBM SaaS comme spécifié dans le manuel SaaS Support Handbook à l'adresse

<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## **6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **6.1 Cookies**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, 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 fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse 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.

### **6.3 Limites d'Utilisation – Documents**

- Tous les droits d'utilisation de Document doivent être utilisés dans un délai d'un an suivant l'achat.
- Les Clients n'ont pas droit au remboursement de tous Documents achetés et non utilisés avant la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

### **6.4 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, rendez-vous sur la page Digital Millennium Copyright Act Notices à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **6.5 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 »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : avions ou autres modes de transport humains de masse, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou 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.

## 6.6 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.

## 6.7 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.

## 6.8 Définitions supplémentaires

- a. **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.
- b. **Rapports d'analyse** : les résultats ou sorties du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu.
- c. **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.
- d. **Applications Tierces du Client** : applications et logiciels fournis par des personnes physiques ou morales autres qu'IBM qui interopèrent avec l'Offre IBM SaaS.
- e. **Sites Tiers** : sites Web tiers, y compris, sans s'y limiter, sites Web du Client et sites incluant du contenu de média sociaux, tels que Facebook, Klout et Twitter.
- f. **Identifiant Tweet** : numéro d'identification unique généré pour chaque Tweet.
- g. **Tweets** : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.

- h. **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.
- i. **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>.

## 6.9 Usage Exclusif

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.

## 6.10 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 détenu 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.

## 6.11 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'oeuvres 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.

## **6.12 Résiliation fondée sur des Actions de Tiers**

### **6.12.1 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.

### **6.12.2 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.

## **6.13 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.

## **6.14 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 Autorisation d'Utilisation, un Document de Transaction, la 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. Si le Client dépasse les limites d'utilisation applicables, IBM pourra demander au Client de signer une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction pour la partie excédentaire de l'Offre IBM SaaS et/ou facturer au Client l'utilisation excédentaire. Dans ces cas, le Client s'engage à signer toute Autorisation d'Utilisation supplémentaire ou tout Document de Transaction requis et/ou à régler les factures supplémentaires.

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

IBM Social Media Insight for Retail est une solution Cloud permettant aux détaillants de comprendre les sources de données sociales. Les indicateurs de mesure tels que sentiment et tendance sont présentés pour le Contenu de l'offre.

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

L'offre IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data accède aux Documents pour lesquels la source correspond à des données sociales autres que le Contenu Twitter. Exemples d'une telle source : revues provenant du site Web du détaillant.

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

L'offre IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data accède aux Documents pour lesquels la source est le Contenu Twitter.

### 4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Cette configuration est une obligation unique nécessaire pour alimenter la solution à l'aide des attributs requis.

# Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

## Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### 1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 10 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

### 2. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel :

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5%
< 95 %	10 %

\* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix 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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 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/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---