

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

---

## IBM Social Media Analytics for Solutions

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. Logiciels-services IBM

L'offre de Logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Social Media Analytics for Solutions

### 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. 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 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

#### 3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

### 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 Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. 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 l'accès au Logiciel-service IBM, les 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

Au cours de la Période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le Logiciel-service IBM comme défini dans le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Support Handbook») situé 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 Définitions supplémentaires

**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.

**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.

**Applications de tiers** – Applications et logiciels fournis par des personnes ou des entités autres qu'IBM et qui interagissent avec le Logiciel-service IBM.

**Site de tiers** – Site Web appartenant à un tiers, notamment, un site qui inclut du contenu de médias sociaux, comme Facebook, Klout et Twitter.

### 6.2 Usage interne

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 et ne peuvent pas être utilisés pour fournir des services à un tiers. Le Client n'est pas autorisé à fournir aux termes d'une sous-licence, à louer, à offrir à bail ou à mettre autrement à la disposition d'un tiers les rapports ou les autres résultats obtenus par le Logiciel-service IBM.

### 6.3 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 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.

## **6.4 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, des applications de tiers ou du contenu ou de les utiliser avec le Logiciel-service IBM, notamment, de copier, modifier ou créer des œuvres qui en sont dérivées, dans la mesure où ces opérations ont pour effet de violer des lois applicables 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;  
ou
- 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.

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

### **6.5.1 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, aux 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.

### **6.5.2 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 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.

## 6.6 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.

## 6.7 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 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.

## 6.8 Protection des renseignements personnels

Le Client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir de l'information d'identification personnelle, en récoltant des statistiques sur l'utilisation, de même que de l'information conçue pour aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, comme énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## 6.9 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>.

## 6.10 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.

## 6.11 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.

## Appendice A

### 1. **IBM Social Media Analytics for Solutions**

Le Logiciel-service IBM Social Media Analytics for Solutions offre un service en ligne qui permet au Client d'accéder à du Contenu à partir de certaines Applications de tiers ou de certains Sites de tiers, sous réserve de la disponibilité de ces Applications ou Sites. Il permet aussi aux utilisateurs du Logiciel-service IBM de définir des sujets, de créer et de soumettre des recherches, d'effectuer des analyses interactives et de voir les résultats dans des rapports prédéfinis. Le Client assume la responsabilité des résultats obtenus par l'utilisation du Logiciel-service IBM.