

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

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

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

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Customer Insight for Banking on Cloud
- IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

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 **Participant admissible** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Chaque personne ou entité admissible à participer à tout programme de prestation de services géré ou suivi par le Logiciel-service IBM est un Participant admissible. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir tous les Participants admissibles gérés ou suivis dans le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

Aux fins d'utilisation de ce Logiciel-service IBM, un Participant admissible correspond au nombre d'enregistrements uniques d'un client qui sont traités par le Logiciel-service IBM.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

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

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. 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. L'assistance technique 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 Utilisation légitime du Logiciel-service IBM

Ce Logiciel-service IBM propose un résultat issu de l'application d'algorithmes aux données fournies par le Client. Par conséquent, l'exhaustivité, l'exactitude et la fiabilité du résultat varieront. L'utilisation de ce Logiciel-service IBM peut être régie par diverses lois et divers règlements, dont ceux qui s'appliquent à la protection des renseignements personnels et des données, aux transactions bancaires, financières ainsi qu'à l'emploi. Le Logiciel-service IBM peut être utilisé uniquement à des fins licites et de manière légitime. Le Client convient d'utiliser le Logiciel-service IBM conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables, assume la responsabilité de cette conformité et a obtenu ou obtiendra les consentements, les autorisations ou les licences éventuellement nécessaires.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Ce Logiciel-service IBM livre des modèles analytiques qui sont conçus pour aider les clients dans le domaine bancaire à planifier et à exécuter des programmes visant à accroître et à fidéliser la clientèle. Il n'est pas conçu pour être utilisé à toute autre fin, qu'il s'agisse de tarification ou de détection de fraudes.

Le Logiciel-service IBM comprend un modèle de données propre à un secteur d'activité, des modèles de tableaux de bord, des modèles analytiques évolués, ainsi que des interfaces d'application pour l'intégration aux systèmes opérationnels. Il utilise les données d'un client bancaire, des données transactionnelles et sur les interactions, ainsi que des données d'IBM, de tiers et des interfaces de programmation d'applications.

Le Logiciel-service IBM Customer Insight for Banking on Cloud offre actuellement ce qui suit :

- Segmentation de la clientèle
- Analyse du roulement et de l'attrition
- Prédiction d'événements vitaux
- Analyse de la propension à la vente croisée
- Analyse de la fidélisation de la clientèle
- Prédiction de situations de découvert

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Ce Logiciel-service IBM offre toutes les caractéristiques et fonctions du Logiciel-service IBM Customer Insight for Banking on Cloud et est hébergé dans un serveur dédié.

2. Renseignements personnels et contenu réglementé

Le Logiciel-service IBM permettra aux clients du domaine bancaire d'introduire et de gérer du contenu incorporant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels et des renseignements personnels sensibles en vertu des lois de protection des renseignements personnels applicables, tels que :

- a. Coordonnées :
 - Nom de personnes
 - Nom de personnes morales
 - Adresse de domicile
- b. Adresse professionnelle :
 - Code postal
 - Adresse de courriel
 - Numéro de téléphone
- c. Autres identifiants personnels :
 - Âge
 - Sexe
 - Image faciale (y compris des photographies)
- d. Renseignements personnels sensibles :
 - (1) Renseignements généraux
 - Date de naissance au long
 - État matrimonial et historique matrimonial
 - Information sur les enfants et les personnes à charge
 - Historique des études

- Un message de courriel complet
- (2) Renseignements financiers sensibles
 - Nombre de produits avec la banque
 - Actif sous gestion (affaires)
 - Information sur la cote de crédit
 - Information sur une transaction, y compris le montant
- (3) Renseignements personnels sensibles concernant l'emploi
 - Revenu
 - Appellation d'emploi

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^e) 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	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,75 %	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 cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 de Temps d'arrêt = 43 150 minutes <hr/> 43 200 minutes au total	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,8 % au cours du mois de la période contractuelle
---	--

