

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

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/slabd.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 Customer Insight for Banking on Cloud
- IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

2. Unités de mesure des redevances

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

- a. **Participant Admissible** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou un Document de Transaction du Client.

Dans le cadre de cette Offre IBM SaaS, un Participant Admissible correspond au nombre d'enregistrements client uniques traités par l'Offre IBM SaaS.

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

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

3.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

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

Un support technique est fourni pendant la durée de 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 Utilisation Légale de l'Offre IBM SaaS

Cette Offre IBM SaaS suggère des résultats fondés sur l'application d'algorithmes aux données fournies par le Client et, à ce titre, l'exhaustivité, l'exactitude et la fiabilité des résultats varieront. L'utilisation de cette Offre IBM SaaS peut être soumise à diverses lois et réglementations, notamment celles relatives à la confidentialité, à la protection des données, aux transactions bancaires et financières et à l'emploi. L'Offre IBM SaaS ne peut être utilisée qu'à des fins légales et de manière légale. Le Client s'engage à utiliser l'Offre IBM SaaS conformément aux lois, règlements et réglementations applicables et assume toutes les responsabilités relatives au respect desdites lois, règlements et réglementations. Il convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra tous les consentements, autorisations nécessaires.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Cette Offre IBM SaaS fournit des analyses générées à partir de modèles analytiques conçus pour aider les clients du secteur bancaire à planifier et exécuter des programmes pour développer et fidéliser les clients, et n'est pas conçue pour être utilisée à d'autres fins telles que la tarification, ou la détection des fraudes.

L'Offre IBM SaaS inclut un modèle de données spécifique au secteur d'activité, des modèles de tableau de bord, des modèles analytiques évolués et des interfaces d'application spécifiques pour intégration à des systèmes opérationnels. Elle utilise les données sur les transactions et les interactions des clients du secteur bancaire, ainsi que des API d'IBM et de tiers.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud propose actuellement les analyses suivantes :

- Segmentation de la clientèle
- Analyse des taux d'attrition
- Prévission des événements de la vie
- Analyse de la propension aux ventes croisées
- Analyse des taux de conservation des clients
- Prévission des événements financiers de découvert

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Cette Offre IBM SaaS propose toutes les fonctionnalités d'IBM Customer Insight for Banking on Cloud et est hébergée sur un serveur dédié.

2. Informations personnelles et contenu réglementé

L'Offre IBM SaaS permet aux clients du secteur bancaire d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles en vertu des lois applicables aux Données à caractère personnel :

- a. Coordonnées des Contacts :
 - Noms des individus
 - Noms des entreprises
 - Adresse de domicile
- b. Adresse professionnelle :
 - Code postal
 - Adresse e-mail
 - Numéros de téléphone
- c. Autres identifiants personnels :
 - Age
 - Sexe
 - Images faciales, notamment des photos
- d. Informations personnelles sensibles (SPI) :
 - (1) Dispositions Générales
 - Date de naissance
 - Etat civil
 - Informations concernant les enfants/personnes à charge
 - Antécédents éducatifs

- Texte e-mail complet
- (2) Programme financier SPI
- Nombre de produits auprès de la banque
 - Actifs gérés (professionnels)
 - Informations sur le score de crédit
 - Informations sur les transactions, y compris les montants
- (3) SPI - Emploi
- Revenus
 - Titre de poste

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 dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,75 %	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 : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel
--	---