

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

IBM Watson Content Hub

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « présentes Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « 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 Watson Content Hub – Base
- IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Standard
- IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Plus
- IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus SLA
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

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. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- b. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

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 Paiement à l'Utilisation

Si l'utilisation réelle par le Client de l'allocation de Stockage d'Actifs et de Transfert de Données incluse dans l'abonnement à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure dépasse la limite incluse dans le droit d'utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent selon la méthode de paiement à l'utilisation au prix indiqué 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, au moins 90 jours 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

Le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par téléphone, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est proposé avec les Offres IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné à l'Offre IBM SaaS dans les communications publicitaires ou marketing.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Utilisation de Données

IBM peut (a) compiler des données cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client d'IBM Watson Content Hub (à l'exclusion des informations personnelles), ainsi que (b) préparer des rapports,

des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

En outre, les contenus et les Données Client pourront être utilisés par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement hors production, à condition qu'IBM supprime auparavant les zones de données contenant l'identité du Client, et le Client peut choisir que ses données ou contenus ne soient pas utilisés à des fins hors production en contactant le Support Technique.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Watson Content Hub est une solution de gestion de contenu dans le cloud qui permet aux utilisateurs du secteur d'activité de stocker et gérer du contenu Web et des actifs associés tels que les images, les documents et les vidéos. Il fournit une large gamme d'API permettant aux clients d'accéder à ses fonctions, ainsi qu'une interface utilisateur professionnelle adaptée aux tablettes pour gérer le contenu et les actifs.

1.1 IBM Watson Content Hub – Base

Cette Offre IBM SaaS permet au Client de stocker jusqu'à 10 000 éléments de contenu, sous réserve des allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 10 Go
- Transfert de Données – 100 Go

Stockage d'Actifs : espace de stockage total (en Go) requis pour tous les contenus et actifs gérés dans l'Offre IBM SaaS.

Transfert de Données : transfert de données total (en Go) consommé par les applications demandant des contenus ou actifs publiés à l'Offre IBM SaaS.

1.1.1 IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.1.2 IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.2 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Watson Content Hub – Base

1.2.1 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Base par tranches de 10 Go.

1.2.2 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Base par tranches de 100 Go.

1.3 IBM Watson Content Hub – Standard

Cette Offre IBM SaaS permet au Client de stocker jusqu'à 100 000 éléments de contenu, sous réserve des allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 25 Go
- Transfert de Données – 250 Go

1.3.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.3.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.4 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Watson Content Hub – Standard

1.4.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Standard par tranches de 10 Go.

1.4.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Standard par tranches de 100 Go.

1.5 IBM Watson Content Hub – Plus

Cette Offre IBM SaaS fournit au Client les allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 50 Go
- Transfert de Données – 500 Go

1.5.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.5.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.6 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Watson Content Hub – Plus

1.6.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Plus par tranches de 10 Go.

1.6.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Watson Content Hub – Plus par tranches de 100 Go par mois.

2. Informations personnelles et contenu réglementé

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

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 création et de distribution de 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 pour cent (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	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %
< 98 %	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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 60 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 60 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 140 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/>	
Au total 43 200 minutes	