



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

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics 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. Logiciel-service IBM

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

- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Additional 250GB Storage
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Multiple User 50GB Storage

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 **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- d. Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais des services de mise en place

Les Services de mise en place s'achètent par Mandat et sont facturés au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

3.2 Frais mensuels partiels

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

3.3 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 qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. 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 d'abonnement spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible pour le Client, sur une base mensuelle, jusqu'à ce que ce dernier transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours indiquant sa décision de mettre fin à l'abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie comme défini dans le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software Support Handbook») situé à l'adresse http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ou à une adresse URL subséquente fournie par IBM. Ce guide fournit les coordonnées pour obtenir de l'assistance technique ainsi que d'autres informations et processus à cet égard sous les en-têtes Watson Analytics et Cognos Analytics on Cloud. 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 Modalités générales

Le Client convient qu'IBM peut rendre public le fait que le Client est abonné au Logiciel-service IBM, dans une publicité ou une communication pour la mise en marché.

6.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et sous-traitants) 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.

6.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement 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.

6.4 Logiciels de soutien

Ce Logiciel-service IBM comprend un logiciel de soutien pour IBM Cognos Analytics on Cloud, qui doit s'utiliser uniquement en lien avec l'usage que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la Période d'abonnement de ce dernier. Si le logiciel de soutien contient du code échantillon, le Client peut créer des œuvres dérivées de ce code aux fins d'utilisation avec le Logiciel-service IBM. Si le logiciel de soutien s'accompagne d'un contrat de licence distinct, les modalités de ce contrat de licence s'appliquent également, mais selon les limites énoncées dans la présente section. En cas d'incompatibilité, les modalités des présentes Conditions d'utilisation prévaudront sur un tel contrat de licence. Le Client a la responsabilité de retirer le logiciel de soutien dès l'expiration de l'abonnement au Logiciel-service IBM ou la cessation de l'utilisation de ce Logiciel-service.

Les logiciels de soutien suivants pour IBM Cognos Analytics on Cloud sont inclus et sont assujettis aux modalités de licence qui les accompagnent et qui se trouvent à l'adresse <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf> :

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

6.5 Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM.

7. Modalités supplémentaires relatives au logiciel-service IBM Cognos Analytics on Cloud

7.1 Création de comptes et accès

Il incombe au Client de s'assurer que chaque Utilisateur du Logiciel-service IBM protège son identificateur de compte et son mot de passe et qu'il contrôle les personnes qui peuvent accéder à son Compte ou utiliser un Logiciel-service IBM en son nom.

8. Modalités supplémentaires relatives au Logiciel-service IBM Watson Analytics

8.1 Utilisation du contenu du Client

IBM peut utiliser le contenu et les données que le Client fournit au Logiciel-service IBM afin de mener à l'interne des recherches et des tests, d'apporter des améliorations au Logiciel-service IBM ou de développer de nouveaux services qui offrent aux utilisateurs une expérience plus personnalisée et significative. IBM peut ainsi compiler et analyser des données sommaires groupées et anonymisées qui reflètent l'utilisation du Logiciel-service IBM par les utilisateurs autorisés du Client, préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux résultant de la compilation et de l'analyse (collectivement appelés les «Données compilées»). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données compilées.

8.2 Destruction du contenu

IBM détruira les données ou le contenu du Client dès l'expiration ou l'annulation de l'abonnement au Logiciel-service IBM, ou avant, à la demande du Client.

8.3 Contenu de Twitter

8.3.1 Définitions

- a. **Code d'identification de message (« Tweet ID »)** – Code d'identification unique produit par Twitter pour chaque micromessage.
- b. **Contenu de Twitter** – Messages sur Twitter, Codes d'identification de Messages sur Twitter, information sur le profil public d'un utilisateur final de Twitter et toute autre information de Twitter mise à la disposition du Client.
- c. **Messages sur Twitter ou Gazouillis** – Message public d'un maximum de 140 caractères publié par un utilisateur final du service Twitter.
- d. **Rapport d'analyse** – Résultats créés par les applications du Client dans le Logiciel-service IBM par un processus d'analyse et en dérivant de l'information issue du Contenu de Twitter. Ces résultats peuvent ne pas comprendre de Contenu de Twitter, mais plutôt des données qui sont issues de ce Contenu, comme des termes de recherche et des références à l'objet des Messages sur Twitter.

8.3.2 Utilisation du Contenu de Twitter

Le Client ne doit pas avoir accès au Contenu de Twitter brut. Le Logiciel-service IBM donne au Client un moyen de sélectionner et d'utiliser le Contenu de Twitter, mais uniquement dans le Logiciel-service IBM, aux seules fins d'analyse du Contenu de Twitter et de production de Rapports d'analyse.

Le Contenu de Twitter n'appartient pas à IBM et ne fait pas l'objet d'un contrôle de la part d'IBM. Ce Contenu peut inclure des éléments qui sont illégaux, inexacts, trompeurs, indécentes ou autrement inacceptables. IBM et ses fournisseurs n'ont aucune obligation de passer en revue, de filtrer, de vérifier, de modifier ou de retirer du Contenu de Twitter, mais ils peuvent toutefois décider de le faire, à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonction fournie par IBM pour supprimer ou modifier sans délai tout Contenu de Twitter qui peut être enregistré dans le Logiciel-service IBM. Le Client a le droit de télécharger et de retirer le Rapport d'analyse du Logiciel-service IBM.

8.3.3 Volume de données de Twitter

Les Clients qui optent pour l'offre IBM Watson Analytics Professional sont limités à :

- 50 000 Messages sur Twitter par ensemble de données.

8.3.4 Restrictions relatives au Contenu de Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu de Twitter en violation des lois applicables, y compris, notamment, les lois sur la protection des renseignements personnels, ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées;
- b. utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse sur un petit groupe de personnes ou sur une personne, à des fins illicites ou discriminatoires;
- c. utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse qui sera incluse dans un réseau de publicité;
- d. utiliser le Contenu de Twitter pour produire une analyse qui donne une série de mesures ponctuelles régulières et créées à l'aide des mêmes méthodes ou de méthodes semblables, afin de comparer les performances d'une émission de télévision au fil du temps ou d'effectuer une comparaison avec un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres émissions de télévision;
- e. utiliser à toute fin des mesures regroupées sur les utilisateurs de Twitter, comme le nombre d'utilisateurs ou de comptes, qui sont obtenues en accédant au Contenu de Twitter et en l'utilisant dans le cadre du Logiciel-service IBM;
- f. utiliser le Contenu de Twitter à toute autre fin que celle limitée et permise pour le Logiciel-service IBM.

8.3.5 Résiliation par IBM

Dès la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM ou la révocation de son utilisation, le Client doit cesser d'utiliser le Contenu de Twitter.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits de suspension et de résiliation prévus au Contrat, IBM peut en tout temps cesser de fournir l'accès au Contenu de Twitter, sans préavis et sans obligation d'accorder au Client un remboursement, un crédit ou une autre forme de rémunération.

8.3.6 Avis de non-garantie et de non-indemnisation concernant le Contenu de Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE DÉFINIE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU DE TWITTER 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'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ 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 DE TWITTER, ET ELLE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ À CET ÉGARD. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU DE TWITTER SE FERA SANS INTERRUPTION OU 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 DE TWITTER ET À SON UTILISATION DE CE CONTENU.

8.3.7 Utilisation par le gouvernement des États-Unis

Le Contenu de Twitter est un élément commercial («commercial item»), comme défini dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un logiciel commercial («commercial computer software») et de la documentation du logiciel commercial («commercial computer software documentation»), selon la définition donnée à ces termes dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 12.212. L'utilisation, la modification, la production d'œuvres dérivées, la diffusion, la création, l'affichage, la divulgation ou la distribution du Contenu de Twitter par une entité gouvernementale sont interdits, sauf dans la mesure expressément permise aux termes du présent Contrat. De plus, toute utilisation par une entité gouvernementale américaine doit se faire conformément aux articles réglementaires 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client se sert du Contenu de Twitter dans le cadre de son rôle officiel d'employé ou de représentant d'une entité gouvernementale fédérale, d'État ou locale aux États-Unis, et qu'il est incapable sur le plan juridique d'accepter la juridiction, le lieu d'un procès ou d'autres clauses des présentes, ces clauses ne s'appliqueront pas à cette entité, mais uniquement dans la mesure requise par les lois applicables. L'entrepreneur et fabricant est l'entreprise Twitter, Inc., sise au 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Appendice A

1. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud

Les Logiciels-services IBM Watson Analytics et Cognos Analytics on Cloud, jumelés dans une même offre, donnent accès à la fois aux produits IBM Watson Analytics et IBM Cognos Analytics on Cloud. Plutôt que d'acheter et de gérer deux abonnements à des offres infonuagiques distinctes, les organisations peuvent acheter un seul abonnement à cette offre combinée pour obtenir des instances séparées des produits Watson Analytics et Cognos Analytics on Cloud, afin de pouvoir rapidement explorer, visualiser et analyser des données pour répondre aux besoins de leur entreprise.

Chaque Utilisateur autorisé obtient l'accès à la fois au produit Watson Analytics Professional et Cognos Analytics on Cloud. Ces produits ne peuvent pas être séparés entre les Utilisateurs autorisés.

IBM Watson Analytics Professional

Le produit Watson Analytics Professional fournit un environnement multiutilisateur qui offre les fonctions et capacités qui suivent :

- Chargement de fichiers en format .xls, .xlsx ou .csv contenant un maximum de 10 000 000 de lignes et de 500 colonnes
- Capacité de stockage totale de 100 Go
- Capacité de stockage exclusive qui inclut les fichiers sources qui sont chargés dans l'environnement infonuagique, ainsi que le contenu créé dans l'application
- Exportation de fichiers en format .pdf et .ppt
- Infographie
- Modèles
- Contenu Twitter étendu
- Connexion à Drop Box, Box, Microsoft One Drive et aux progiciels Cognos Analytics Reports et Cognos Framework Manager

IBM Cognos Analytics on Cloud

Hébergés en environnement SoftLayer IBM, les utilisateurs du Logiciel-service IBM auront accès aux plus récentes fonctions du produit IBM Cognos Analytics, qui offre ce qui suit :

- Interface unifiée qui expose la fonctionnalité en contexte
- Plateforme d'entreprise qui peut aider à répondre aux besoins de veille stratégique et à traiter les aspects suivants : évolutivité, gouvernance, sécurité et performance
- Utilisation des bases de données en place ou de l'entreposage de données infonuagiques
- Connexions à des dizaines de bases de données

1.1 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Ce Logiciel-service IBM donne accès aux produits IBM Watson Analytics Professional et IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud aux fins d'utilisation en environnement de production. Le Logiciel-service IBM comprend toutes les fonctions des produits IBM Watson Analytics Professional et Cognos Analytics on Cloud, ainsi que les fonctions supplémentaires suivantes du produit IBM Cognos Analytics on Cloud Workgroup :

- Utilisation d'un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu créé par l'utilisateur
- Utilisation d'une liaison directe à haute vitesse de 10 Gbit/s entre l'environnement SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client

Limites concernant les utilisateurs :

- Le nombre d'Utilisateurs autorisés doit être d'au moins cinquante (50) et d'au plus cinq cents (500).

1.2 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Standard

Ce Logiciel-service IBM donne accès aux produits IBM Watson Analytics Professional et IBM Cognos Analytics Standard on Cloud. Le Logiciel-service IBM comprend toutes les fonctions des produits IBM

Watson Analytics Professional et Cognos Analytics on Cloud, ainsi que les fonctions supplémentaires suivantes du produit IBM Cognos Analytics on Cloud Standard :

- Utilisation d'un maximum de 250 Go d'espace de stockage pour le contenu créé par l'utilisateur
- Instance séparée pour une utilisation préproduction
- Utilisation d'une liaison directe à haute vitesse de 10 Gbit/s entre l'environnement SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client

Limites concernant les utilisateurs :

- Le nombre d'Utilisateurs autorisés doit être d'au moins cent (100) et d'au plus cinq cents (500).

2. Offres complémentaires facultatives

Les compléments suivants sont offerts seulement aux Clients qui sont autorisés à utiliser les produits IBM Watson Analytics et Cognos Analytics on Cloud :

- a. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Multiple User 50 GB Storage Add-on (pour IBM Watson Analytics)

Chaque abonnement à ce Logiciel-service IBM fournit un espace de stockage supplémentaire de 50 Go pour le contenu créé par les utilisateurs, au-delà du maximum défini pour le niveau prévu au contrat.

Les compléments suivants sont offerts seulement aux Clients qui sont autorisés à utiliser les produits IBM Watson Analytics et Cognos Analytics On Cloud :

- b. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity (pour IBM Cognos Analytics On Cloud)

Ce Logiciel-service IBM facultatif permet d'obtenir un (1) composant serveur de rapports IBM Cognos Analytics supplémentaire. Ce composant peut générer des rapports en format PDF, HTML, XLS, XML et CSV.

- c. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Additional 250 GB (pour IBM Cognos Analytics On Cloud)

Ce Logiciel-service IBM facultatif offre une capacité de stockage supplémentaire de 250 Go pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus du maximum défini dans l'offre de Logiciel-service IBM achetée.

3. Services de mise en place

3.1 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Ce service de mise en place permet au Client d'obtenir jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour les activités de démarrage, notamment (1) de l'assistance pour les cas d'utilisation; (2) de l'encadrement concernant les pratiques éprouvées à adopter pour les rapports, les tableaux de bord et les autres outils de systèmes; (3) de l'assistance et des conseils concernant la préparation, l'exécution et la validation pour le chargement initial; et (4) d'autres tâches administratives et de configuration pertinentes (collectivement appelées «Activités de démarrage»). Ce service de mise en place à distance s'achète par Mandat et prend fin quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour cette offre, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation du Client, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

3.2 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Ce service de mise en place permet au Client d'obtenir jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour exécuter des activités, notamment (1) de l'assistance pour les cas d'utilisation, dont un déplacement ponctuel de données; (2) de l'encadrement concernant les pratiques éprouvées à adopter pour les rapports, les tableaux de bord et les autres outils de systèmes; (3) de l'assistance et des conseils concernant la préparation, l'exécution et la validation pour le chargement initial des données (dont la définition des environnements sources et cibles et du déplacement des données, comme défini dans le cas d'utilisation pertinent; et (4) d'autres tâches administratives et de configuration pertinentes (collectivement appelées «Activités»). Ce service de mise en place à distance s'achète par Mandat et prend fin douze (12) mois après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour cette offre ou le dernier jour de l'abonnement initial au Logiciel-service, selon la première occurrence, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4. Sauvegarde du Contenu

4.1 IBM Watson Analytics Professional

Les sauvegardes du Contenu sont effectuées tous les jours et entreposées dans un autre centre informatique IBM, situé dans la même région, afin de protéger le Contenu contre un éventuel événement catastrophique.

4.2 IBM Cognos Analytics on Cloud

Le Logiciel-service IBM comprend la sauvegarde du Contenu situé dans l'espace de stockage partagé seulement. Les sauvegardes sont effectuées chaque jour et dupliquées dans une autre base de données située dans un autre centre informatique de l'emplacement principal. IBM conservera les sept (7) dernières sauvegardes quotidiennes, ainsi que quatre (4) sauvegardes hebdomadaires supplémentaires. Les sauvegardes sont chiffrées au repos dans un système de sauvegarde sur disque et pendant leur transmission. L'utilisation des mots «jours» ou «quotidien» correspond à des jours civils.

5. Fonctions en version bêta dans le Logiciel-service Watson Analytics

Les Fonctions en version bêta fournies dans le Logiciel-service IBM ne font pas partie de ce Logiciel-service. Ces fonctions sont fournies aux termes des mêmes modalités que le Logiciel-service IBM, sauf comme indiqué ci-après. Il se peut que certaines ou l'ensemble des Fonctions en version bêta ne soient pas mises en disponibilité générale par IBM en tant que produit ou offre ou dans un produit ou une offre. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions en version bêta uniquement à des fins d'évaluation internes et non dans un environnement de production. Il peut utiliser de telles fonctions jusqu'à ce qu'IBM les retire ou mette fin à leur disponibilité. IBM fournit les Fonctions en version bêta sans obligation d'assistance et «TELLES QUELLES», SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS UNE GARANTIE DE PROPRIÉTÉ, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'INTERFÉRENCE, AINSI QUE LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA VALEUR MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

Le Client doit prendre des précautions afin d'éviter de perdre des données en raison d'une cessation de l'utilisation des Fonctions bêta.

Le Client convient qu'IBM peut se servir de tous les commentaires et de toutes les suggestions que le Client lui transmet.

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.

Dans le cas des forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le forfait. Le Client peut seulement soumettre des réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait à la fois.

2. Niveaux de service

La disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle est indiquée pour chaque offre applicable.

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
Moins de 95 %	2 %

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
95 % à 98,99 %	2 %
Moins de 95 %	5 %

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 %).

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 quatre cent soixante-seize (476) 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)	
- 476 minutes de Temps d'arrêt	
= 42 724 minutes	
<hr/>	
43 200 minutes au total	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour la version Standard et de 5 % pour la version Enterprise en raison d'un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle