



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

---

## IBM Watson Analytics and Cognos Analytics 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/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 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. 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 :

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- 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 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 ou le Document de Transaction du Client.
- 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 le Document de Transaction du Client.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

### 3. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

### **3.1 Redevances des Services de Configuration**

Les Services de Configuration sont acquis par Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Document de Transaction.

### **3.2 Redevances Mensuelles Partielles**

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

### **3.3 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, 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 e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le support technique est décrit dans le manuel IBM Software as a Service Support Handbook à l'adresse [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Ce manuel contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique et détaillés dans les rubriques correspondantes de Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud. 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 Logiciel d'Activation

Cette Offre IBM SaaS comprend des logiciels d'activation pour IBM Cognos Analytics on Cloud, qui ne doivent être utilisés qu'en rapport avec l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la durée de l'Offre IBM SaaS. Si les logiciels d'activation contiennent du code exemple, le Client est autorisé à créer des œuvres dérivées du code exemple pour les utiliser avec l'Offre IBM SaaS. Si les logiciels d'activation sont accompagnés d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne les logiciels d'activation. Le Client est tenu de supprimer les logiciels d'activation à l'expiration ou la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

Les logiciels d'activation suivants destinés à IBM Cognos Analytics on Cloud sont inclus et également soumis aux dispositions du contrat de licence qui les accompagne et qui est disponible à l'adresse <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

## 6.5 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.

## 7. Dispositions supplémentaires spécifiques à IBM Cognos Analytics on Cloud

### 7.1 Création de Compte et Accès

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur IBM SaaS protège son identifiant de compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur IBM SaaS ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

## 8. Dispositions supplémentaires spécifiques à IBM Watson Analytics

### 8.1 Utilisation du Contenu Client

IBM pourra utiliser le contenu et les données du Client que ce dernier fournit à l'Offre IBM SaaS à des fins de recherche, de test et de développement en interne d'IBM pour les améliorations ou extensions de l'Offre IBM SaaS ou pour le développement de nouveaux services offrant une expérience plus personnalisée et significative aux utilisateurs. Ainsi, IBM peut compiler et analyser, au format cumulé et anonyme, des informations récapitulatives reflétant l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par les utilisateurs autorisés du Client, ainsi que 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 les droits de propriété sur les Données Compilées.

### 8.2 Destruction du Contenu

IBM détruira les données ou le contenu du Client à l'expiration ou l'annulation de l'Offre IBM SaaS, ou à une date antérieure demandée par le Client.

### 8.3 Contenu Twitter

#### 8.3.1 Définitions

- Rapport d'analyse** : signifie les résultats ou sorties créés par les applications du Client sur l'Offre IBM SaaS à l'aide du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu Twitter. Il se peut que ces résultats ne contiennent pas de Contenu Twitter mais ils peuvent contenir du Contenu faisant double emploi avec le Contenu Twitter, par exemple des termes et références au domaine des Tweets.
- Identifiant Tweet** : numéro d'identification unique généré pour chaque Tweet.
- Tweets** : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.
- Contenu Twitter** : Tweets, Identifiants Tweet, informations de profil d'utilisateur final Twitter publiques et toutes autres données et informations Twitter mises à la disposition du Client.

### 8.3.2 Utilisation du Contenu Twitter

Aucun accès au Contenu Twitter brut ne sera octroyé au Client. L'Offre IBM SaaS permet au Client de sélectionner et d'utiliser le Contenu Twitter exclusivement dans l'Offre IBM SaaS dans le seul but d'analyser le Contenu Twitter et de générer des Rapports d'analyse.

Le Contenu Twitter n'est pas détenu ou contrôlé par IBM. Le Contenu Twitter peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu Twitter. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonctionnalité fournie par IBM pour supprimer ou modifier rapidement tout Contenu Twitter pouvant être stocké sur l'Offre IBM SaaS. Le Client aura le droit de télécharger et de supprimer le Rapport d'analyse dans l'Offre SaaS.

### 8.3.3 Volume des Données Twitter

Les Clients de l'offre Professional sont limités à :

- 50 000 Tweets par jeu de données

### 8.3.4 Restrictions relatives au Contenu Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu Twitter en violation de toute loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection des Données à caractère personnel ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées ;
- b. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre SaaS pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- c. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre SaaS pour effectuer des analyses qui seront incluses dans un réseau publicitaire ;
- d. utiliser le Contenu Twitter pour générer des analyses réalisant une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- e. utiliser des unités de mesure d'utilisateur Twitter agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre de l'Offre SaaS à toutes fins ;
- f. utiliser le Contenu Twitter à des fins autres que celles autorisées dans l'Offre SaaS.

### 8.3.5 Résiliation par IBM

L'utilisation du Contenu Twitter par le Client sera automatiquement interrompue lors de la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits d'interruption et de résiliation stipulés dans le Contrat, IBM pourra cesser de fournir l'accès au Contenu Twitter à tout moment sans préavis et sans l'obligation de fournir au Client un remboursement, un avoir ou tout autre dédommagement.

### 8.3.6 Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU TWITTER EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ÉTAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU TWITTER A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU TWITTER. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU TWITTER SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES). TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE

DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU TWITTER PAR LE CLIENT.

### **8.3.7 Utilisation par le Gouvernement des États-Unis**

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, œuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions du présent Contrat. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Annexe A

### 1. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud regroupe dans une seule offre l'accès à IBM Watson Analytics et à IBM Cognos Analytics on Cloud. Au lieu d'acheter et de gérer indépendamment des abonnements à deux offres Cloud distinctes, les organisations peuvent acquérir un abonnement unique à cette offre groupée pour des instances distinctes de Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud pour explorer, visualiser et analyser rapidement les données relatives à leurs besoins métier.

Chaque Utilisateur Autorisé reçoit l'accès à Watson Analytics Professional et à Cognos Analytics on Cloud. Ces fonctionnalités ne peuvent pas être réparties entre les Utilisateurs Autorisés.

#### IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional est un environnement multi-utilisateur qui comprend les dispositifs et fonctionnalités suivants :

- Chargement des fichiers .xls, .xlsx ou .csv contenant au maximum 10 000 000 lignes et 500 colonnes.
- Espace de stockage total de 100 Go
- Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Exportation aux formats de fichier PDF et PPT.
- Infographies
- Modèles
- Contenu Twitter Étendu
- Connexion à Drop Box, Box, Microsoft One Drive et aux packages Cognos Analytics Reports et Cognos Framework Manager

#### IBM Cognos Analytics on Cloud

Hébergés sur IBM SoftLayer, les Clients de l'Offre IBM SaaS accéderont aux fonctionnalités les plus récentes d'IBM Cognos Analytics qui offre les dispositifs suivants :

- Une interface unifiée exposant les fonctionnalités dans leur contexte
- La plateforme d'entreprise peut aider à répondre aux besoins en solutions d'aide à la décision, y compris l'évolutivité, la gouvernance, la sécurité et les performances.
- Utilisation des investissements de base de données sur site existants ou utilisation du stockage de données dans le cloud
- Connexion à des douzaines de bases de données

#### 1.1 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Cette Offre IBM SaaS permet l'accès à IBM Watson Analytics Professional et IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud à des fins de production. L'Offre IBM SaaS comprend toutes les fonctionnalités d'IBM Watson Analytics Professional et Cognos Analytics on Cloud ainsi que les fonctionnalités additionnelles suivantes d'IBM Cognos Analytics on Cloud Workgroup :

- Un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur
- Utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client

Limitation du nombre d'utilisateurs :

- Au minimum 50 Utilisateurs Autorisés et au maximum 500 Utilisateurs Autorisés.

#### 1.2 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Standard

Cette Offre IBM SaaS permet l'accès utilisateur à IBM Watson Analytics Professional et IBM Cognos Analytics Standard on Cloud. L'Offre IBM SaaS comprend toutes les fonctionnalités d'IBM Watson

Analytics Professional et Cognos Analytics on Cloud ainsi que les fonctionnalités additionnelles suivantes d'IBM Cognos Analytics on Cloud Standard :

- Un maximum de 250 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur
- Inclut une instance distincte destinée à la préproduction.
- Utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client

Limitation du nombre d'utilisateurs :

- Au minimum 100 Utilisateurs Autorisés et au maximum 500 Utilisateurs Autorisés.

## 2. Modules Complémentaires Facultatifs

Le module complémentaire (« add-on ») suivant est disponible pour les Clients qui ont accès à IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud :

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

Disponible sous forme de module complémentaire à un abonnement mensuel, chaque droit d'abonnement à ce module complémentaire d'Offre IBM SaaS Cloud permet 50 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le niveau souscrit.

Les modules complémentaires (« add-on ») suivants sont disponibles pour les Clients qui ont accès à IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud :

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

Ce module complémentaire d'Offre IBM SaaS permet la mise à disposition d'un (1) composant IBM Cognos Analytics Report Server additionnel. Le composant IBM Cognos Report Server affiche les rapports aux formats PDF, HTML, XLS, XML et CSV.

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

Ce module complémentaire d'Offre IBM SaaS facultatif permet 250 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans l'Offre IBM SaaS souscrite.

## 3. Services de Configuration

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

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

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

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des activités, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale à l'Offre IBM SaaS, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

## **4. Sauvegarde du Contenu**

### **4.1 IBM Watson Analytics Professional**

Les sauvegardes de contenu sont réalisées quotidiennement et stockées dans un autre centre de données IBM, au sein de la même zone géographique, pour protéger le contenu en cas de sinistre.

### **4.2 IBM Cognos Analytics on Cloud**

L'Offre IBM SaaS inclut la sauvegarde du contenu de l'espace dossier partagé uniquement. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement en local et répliquées sur une autre base de données dans un centre de données distinct, dans l'hypothèse où une situation critique ou une cause échappant au contrôle d'IBM se produirait dans l'emplacement principal. IBM conservera les sauvegardes quotidiennes des sept (7) derniers jours ainsi que quatre (4) sauvegardes hebdomadaires. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions. Toute référence aux termes « jours » ou « quotidiennes » désigne des jours calendaires.

## **5. Fonctions Bêta dans Watson Analytics**

Les Fonctions Bêta fournies avec l'Offre IBM SaaS ne font pas partie de l'Offre IBM SaaS. Les Fonctions Bêta sont fournies selon les mêmes modalités que l'Offre IBM SaaS, sauf dans les cas prévus ci-dessous. Il se peut qu'une partie ou la totalité des Fonctions Bêta ne soient pas commercialisées par IBM comme produit ou offre ou dans un produit ou une offre. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta uniquement en interne à des fins d'évaluation et non pour utilisation dans un environnement de production. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta jusqu'à ce qu'IBM les retire ou qu'il résilie leur accès. IBM fournit les Fonctions Bêta sans aucune obligation de support et « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE.

Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour éviter toute perte de données découlant du fait que les Fonctions Bêta ne peuvent plus être utilisées.

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser tous les commentaires et suggestions fournis par le Client.



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

Pour les Offres IBM SaaS regroupées (Offres IBM SaaS individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique de l'Offre IBM SaaS regroupée, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Offre IBM SaaS individuelle. Le Client ne pourra soumettre que des réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS individuelle dans une offre groupée à un moment donné.

### 2. Niveaux de Service

La disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel est décrite pour chaque offre applicable.

#### IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 95 %	2 %

#### IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
95,0 % à 98,99 %	2 %
Inférieure à 95 %	5 %

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 %).

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

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 476 minutes de Durée d'Indisponibilité	= 2 % de crédit de disponibilité pour Standard et 5 % de
= 42 724 minutes	crédit de disponibilité pour l'entreprise pour 98,8 % de
<hr/>	disponibilité pendant le mois contractuel
Au total 43 200 minutes	