

IBM Coremetrics Web Analytics

Les présentes modalités d'utilisation d'IBM s'ajoutent à celles du Contrat Passport Advantage international IBM, du Contrat Passport Advantage Express international IBM ou du Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels sous forme de services IBM, selon le cas (le «contrat»). Veuillez lire attentivement ces modalités d'utilisation du logiciel-service IBM avant d'utiliser ledit logiciel IBM et tout logiciel de soutien qui s'y rattache. Avant d'utiliser le logiciel-service IBM et les logiciels de soutien, le client doit d'abord accepter les présentes modalités d'utilisation. Le client accepte les présentes modalités d'utilisation en accédant au logiciel-service IBM ou aux logiciels de soutien, en commandant ou en utilisant ces logiciels ou en cliquant sur un bouton «Accepter».

SI VOUS ACCEPTEZ CES MODALITÉS AU NOM DU CLIENT, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS DÉTENEZ LES PLEINS POUVOIRS POUR LIER CE CLIENT À CES MODALITÉS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES MODALITÉS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISEPSEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES MODALITÉS, VEUILLEZ NE PAS UTILISER D'AUCUNE FAÇON LES FONCTIONS OFFERTES PAR LE LOGICIEL-SERVICE IBM OU LES LOGICIELS DE SOUTIEN.

Partie 1 – Modalités générales

1. Objectif

Les présentes modalités d'utilisation s'appliquent aux logiciels-services IBM suivants :

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Aux fins des présentes modalités d'utilisation seulement, le terme logiciel-service IBM renvoie à l'offre de logiciels-services IBM qui est définie dans le présent article 1.

Le client est autorisé à utiliser les logiciels-services IBM uniquement pendant une période d'abonnement valide.

2. Définitions

Les termes qui ne sont pas définis dans les présentes modalités d'utilisation ont la signification qui leur est attribuée dans le contrat. Aux fins des présentes, le terme «programme» inclut le même terme utilisé dans le contrat applicable, et le terme «document transactionnel» inclut le terme «proposition de prix du logiciel-service IBM».

Logiciel de soutien – Tout programme et document associé fournis au client par IBM ou un tiers dans le cadre de l'offre de logiciel sous forme de services IBM, afin de faciliter l'accès à ce logiciel et son utilisation.

Pratique en matière de protection des renseignements personnels – Politique d'IBM en matière de protection des renseignements personnels qui se trouve sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy>, ainsi que toute modification ultérieure de ladite politique.

3. Modalités générales relatives aux redevances

3.1 Mesures

Un million d'appels au serveur est une unité de mesure servant de base au client pour obtenir le logiciel-service IBM. Un appel au serveur correspond à des données transmises au logiciel-service IBM et traitées par ce dernier en réponse à un événement référencé déclenché par la détection d'un visiteur pour

un identificateur de client («ID de client»). Un appel au serveur traité pour différents ID de client sera compté comme un seul appel au serveur pour chaque ID de client distinct. Un ID de client sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le logiciel-service IBM, ce qui peut inclure les données traitées à partir d'un ou plusieurs sites Web du client. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de millions d'appels au serveur utilisés pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.

Un million d'impressions en marketing est une mesure servant de base au client pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit d'impressions en marketing qui sont recueillies et traitées. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de millions d'impressions en marketing utilisées pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.

L'ID d'entité («Identity ID») est une unité de mesure servant de base au client pour obtenir le logiciel-service IBM. Un ID d'entité est un identificateur unique qui peut correspondre à différents termes dans l'environnement du logiciel-service IBM et dans ce logiciel, notamment, ID de client («customer ID»), ID de partenaire («partner ID»), ID de fournisseur («supplier ID» ou «vendor ID») ou ID EDI («EDI ID»). Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total d'ID d'entité spécifiés dans le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation du client ou dans un document transactionnel.

Un ID d'entité (souvent appelée ID de client ou «Client ID») sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le logiciel-service IBM, ce qui peut inclure les données traitées à partir d'un ou plusieurs sites Web. Le client doit obtenir des ID d'entité supplémentaires lorsque le nombre requis de ces ID d'entité est supérieur au nombre autorisé dans le logiciel-service IBM.

Un mandat est une unité de mesure servant de base au client pour obtenir les services. Un mandat correspond à des services professionnels et/ou de formation, y compris, notamment, un événement de formation, une analyse de valeur et de rentabilité ou un événement fondé sur des services donnant lieu à des articles livrables. Le client doit obtenir suffisamment d'autorisations pour couvrir chaque mandat.

3.2 Redevances et facturation

3.2.1 Mise en place

Des redevances uniques de mise en place s'appliqueront lors de la livraison initiale du logiciel-service IBM. Le tarif et le cycle de facturation seront indiqués dans un document transactionnel, et les factures seront produites en conséquence.

3.2.2 Options de facturation

Cette offre de logiciels-services IBM peut être commandée selon une période d'abonnement maximale de soixante (60) mois.

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel. Les options de facturation pour les frais d'abonnement au logiciel-service IBM sont les suivantes :

- a. Facturation du montant global (à l'acquisition)
- b. Facturation mensuelle (à terme échu)
- c. Facturation trimestrielle (à l'acquisition)
- d. Facturation annuelle (à l'acquisition)

L'option de facturation choisie sera valide pour la durée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2.3 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.2.4 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du logiciel-service IBM par le client dans un trimestre quelconque de son exercice (dans une année civile) excède trois (3) fois l'autorisation indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'utilisation excédentaire sera facturée au client conformément aux taux indiqués dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel applicable. Si le client obtient le

logiciel-service au cours d'un trimestre de son exercice, les frais d'utilisation excédentaire seront calculés au prorata en conséquence.

3.2.5 Mise en place à la demande

Les éléments pour la mise en place à la demande seront facturés au moment de la passation de la commande à IBM, et le montant correspondant sera exigible tel que défini dans le contrat ou un document transactionnel.

3.2.6 Services à distance (avec intervention humaine)

Le tarif et le cycle de facturation pour des services à distance supplémentaires seront indiqués dans un document transactionnel, et les factures seront produites en conséquence.

4. Création de comptes et accès

Lorsqu'un utilisateur du logiciel-service IBM s'inscrit pour obtenir un compte, IBM peut lui fournir un identificateur de compte et un mot de passe. Le client a la responsabilité de s'assurer que chaque utilisateur du logiciel-service IBM gère et maintient à jour l'information sur son compte. Le client peut en tout temps demander que des renseignements personnels fournis dans le cadre de l'enregistrement d'un compte ou pour utiliser le logiciel-service IBM soient corrigés ou retirés de l'information sur le compte en question. Ces renseignements seront alors corrigés ou retirés, mais leur retrait pourrait empêcher d'accéder audit logiciel.

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 ledit logiciel au nom du client.

5. Mises à niveau

Certaines offres de logiciels-services IBM peuvent être acquises à frais réduits pour remplacer des offres de logiciels-services IBM admissibles. Le client convient qu'IBM mettra fin à son utilisation de l'offre de logiciel-service IBM remplacée lorsqu'elle lui donnera accès à l'offre de logiciel-service IBM de remplacement.

6. Logiciels de soutien

Cette offre de logiciels-services IBM peut inclure du logiciel de soutien fourni par IBM ou par un tiers fournisseur. Si le client télécharge ou installe un quelconque logiciel de soutien, il convient d'utiliser ce logiciel uniquement pour accéder aux logiciels-services IBM, faciliter cet accès ou utiliser ces logiciels-services. Si le logiciel de soutien s'accompagne d'un contrat de licence distinct (par exemple, les Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM non garantis [ILAN] ou d'autres contrats d'IBM ou de tiers) au moment de l'installation ou du téléchargement, c'est ce contrat distinct qui régira l'utilisation dudit logiciel. Le client reconnaît qu'il accepte ces modalités dès qu'il signe les présentes modalités d'utilisation ou qu'il télécharge, installe ou utilise le logiciel de soutien.

Les logiciels de soutien sont des programmes et des articles connexes fournis au client par IBM dans le cadre des services afin de faciliter l'accès auxdits services et leur utilisation. Les logiciels de soutien appartiennent à IBM, sont protégés par le droit d'auteur et sont autorisés aux termes d'un permis d'utilisation et non vendus. IBM accorde au client un permis non exclusif lui permettant d'utiliser les logiciels de soutien aux fins définies dans le présent contrat et d'installer ces logiciels dans ses systèmes pour permettre une telle utilisation, pourvu que le client : (i) respecte les modalités du présent contrat; (ii) s'assure que quiconque utilise lesdits logiciels (par un accès local ou à distance) (1) le fait uniquement au nom du client; et (2) respecte les modalités du présent contrat; (iii) utilise, installe, copie, modifie ou distribue lesdits logiciels seulement comme le permet expressément le présent contrat; et ne convertisse pas le langage machine des logiciels de soutien en langage assembleur ou compilateur, ne traduise pas autrement ces logiciels, ni leur fasse subir une ingénierie inverse; (iv) n'utilise aucun composant, fichier, module, contenu audiovisuel ou tout autre article autorisé desdits logiciels séparément de ces logiciels; et (v) n'accorde pas de sous-permis pour ces logiciels et ne les loue pas.

7. Mise en place à la demande

Le client peut commander au besoin les éléments pour la mise en place à la demande du logiciel-service IBM, et ces éléments sont assujettis aux présentes modalités d'utilisation, au contrat et à tout document transactionnel applicable.

L'élément de mise en place à la demande suivant peut être commandé en tant que composant du logiciel-service IBM :

- ID d'entité

8. Services à distance (avec intervention humaine)

8.1 Services d'accueil Élite pour IBM Coremetrics LIVEMail

Dans le cadre de ces services, les clients qui utilisent pour la première fois le logiciel-service IBM Coremetrics LIVEMail obtiennent jusqu'à dix (10) heures de services d'accueil à distance (consultation, méthodes éprouvées, formation et configuration). L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.2 Services de vérification de l'étiquetage pour IBM Coremetrics

Dans le cadre de ces services, le client obtient une analyse à distance de son site Web en vue d'en optimiser l'étiquetage. La durée de cette analyse peut s'étendre jusqu'à seize (16) heures. Ces services peuvent inclure, notamment, la fourniture de pratiques éprouvées, la détermination des exigences et des lacunes en étiquetage. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.3 Services d'analyse du processus de conversion pour IBM Coremetrics

Dans le cadre de ces services, le client obtient jusqu'à quarante-huit (48) heures d'encadrement à l'aide d'une analyse poussée permettant de mieux comprendre les résultats du site et de déterminer les problèmes clés et les points d'attrition. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.4 Services d'analyse de la performance des sites pour IBM Coremetrics

Dans le cadre de ces services, le client bénéficie d'une analyse approfondie pouvant durer jusqu'à quarante-huit (48) heures. Cette analyse porte sur la performance par type de visiteurs et des canaux dans l'ensemble du site du client, depuis l'arrivée jusqu'au départ. Cette offre fournit également une évaluation du bon fonctionnement du site pour le cycle de vie de l'expérience client et dégage des possibilités d'amélioration de l'expérience des visiteurs à des points de conversion clés. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.5 Services de mise en œuvre rapide de l'étiquetage pour IBM Coremetrics

Dans le cadre de ces services, le client bénéficie d'une collecte de données de base accélérée pouvant durer jusqu'à cinquante (50) heures, par la livraison d'un fichier javascript global personnalisé visant à définir les exigences en étiquetage du client et la documentation permettant de gérer le fichier javascript. L'achat de ces services se fait par domaine Web. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.6 Atelier sur les indicateurs clés de performance pour IBM Coremetrics

Cet atelier, qui comprend jusqu'à quarante (40) heures de formation, aidera les nouveaux clients et les clients actuels à utiliser les données pour effectuer des analyses et alimenter la prise de décisions. L'atelier fournit de l'information utile sur les indicateurs clés de performance et sur la façon d'utiliser les rapports pour atteindre les objectifs de l'entreprise. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.7 Atelier sur IBM Coremetrics Explore

Cet atelier, qui comprend jusqu'à quarante (40) heures de formation, permettra aux directeurs commerciaux du client de mieux utiliser les données pour effectuer des analyses et élaborer une stratégie d'étiquetage d'attributs pour obtenir les meilleures analyses. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.8 Atelier d'habilitation pour IBM Coremetrics

Cet atelier, qui comprend jusqu'à trente (30) heures de formation, a pour but de montrer aux nouveaux clients et aux clients actuels comment étiqueter eux-mêmes leur site Web de manière appropriée, plutôt que de recourir aux services d'un spécialiste dans ce domaine. L'achat de ces services se fait par ID de

client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

8.9 Atelier sur la définition de catégories pour IBM Coremetrics

Cet atelier, qui comprend jusqu'à trente-deux (32) heures de formation, a pour but d'aider le client à créer un solide cadre de catégorisation du marchandisage pour produire les données servant à générer les rapports sur le marchandisage. L'achat de ces services se fait par ID de client. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

9. Suspension du logiciel-service IBM et résiliation

9.1 Suspension

9.1.1 Suspension du compte d'un utilisateur

En cas de violation des modalités d'utilisation, du contrat, de la politique d'utilisation acceptable, d'une appropriation illicite de la propriété intellectuelle d'IBM ou de la violation de la législation applicable par un utilisateur du logiciel-service IBM, IBM se réserve le droit de suspendre ou de révoquer l'accès de cet utilisateur audit logiciel et/ou de supprimer le contenu de l'utilisateur en question en tout temps. IBM avisera le client de toute suspension ou révocation.

9.1.2 Suspension du compte du client

Si le compte du client est en souffrance depuis trente (30) jours ou plus (sauf en ce qui concerne les redevances qui font alors l'objet d'un litige raisonnable et de bonne foi), en plus de tous ses autres droits et recours, IBM se réserve le droit de suspendre l'utilisation du logiciel-service IBM fourni au client, sans autre responsabilité envers le client, jusqu'à ce que les sommes exigibles soient réglées en entier. Toutefois, aucune suspension ne prendra effet sans qu'IBM ait donné au client un préavis écrit d'au moins dix (10) jours ouvrables pour l'informer que son compte est en souffrance.

9.2 Résiliation

IBM peut mettre fin à l'accès du client au logiciel-service IBM, à juste titre, si le client ne respecte pas les modalités du contrat ou les présentes modalités d'utilisation et qu'un tel défaut de conformité n'est pas corrigé dans un délai raisonnable après réception d'un avis écrit d'IBM. Dès la résiliation, l'accès du client au logiciel-service IBM et ses autres droits y afférents seront annulés et prendront fin. Dans un tel cas, le client et ses utilisateurs du logiciel-service IBM doivent cesser d'utiliser ledit logiciel et détruire toutes les copies des logiciels de soutien associés qui sont en leur possession ou sous leur contrôle.

10. Renouvellement d'une période d'abonnement

10.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Dans le cas du Contrat Passport Advantage international IBM ou du Contrat Passport Advantage Express international IBM, les modalités des deux premiers paragraphes de l'article 3.5.4 du contrat relatifs au renouvellement annuel de l'abonnement aux logiciels et assistance et du soutien désigné, y compris toutes les dispositions nationales particulières applicables, s'appliquent à la présente offre de logiciel-service IBM, sauf que pour les besoins des présentes modalités d'utilisation :

- a. les termes «abonnement aux logiciels et assistance» ou «soutien désigné» sont remplacés par «période d'abonnement au logiciel-service IBM»; et
- b. pour éviter le renouvellement automatique de la période d'abonnement au logiciel-service IBM, le client doit remettre à IBM un avis d'annulation écrit au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'abonnement applicable.

10.2 Renouvellement obligatoire par le client

Dans le cas des clients qui ont conclu un Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels sous forme de services IBM, nonobstant toute indication contraire dans ledit contrat, y compris dans les dispositions nationales particulières, l'offre de logiciel-service IBM ne se renouvellera pas à la fin de la période d'abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser le logiciel-service IBM au-delà de la période d'abonnement initiale, le client doit obtenir un nouvel abonnement pour ledit logiciel, aux termes du Contrat Passport Advantage international IBM ou du Contrat Passport Advantage Express international IBM, selon le cas.

11. Entretien d'urgence et périodique

IBM peut faire l'entretien périodique durant des plages horaires définies par IBM. Il se peut qu'il y ait d'autres temps d'arrêt planifiés ou non planifiés.

Le logiciel-service IBM ne sera pas disponible durant ces heures.

12. Mises à jour, modalités applicables et autorisation de mises à jour automatiques

Les présentes modalités d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des améliorations, modifications, variations, révisions, mises à jour, suppléments, composants complémentaires et remplacements pour le logiciel-service IBM (collectivement appelés les «mises à jour») qu'IBM peut fournir ou rendre disponibles pour ledit logiciel IBM, sous réserve des modalités supplémentaires fournies par IBM qui s'appliquent à de telles mises à jour. Le client autorise IBM à transmettre des mises à jour du logiciel-service IBM, à y accéder, à en installer et à en fournir autrement, et convient qu'IBM peut le faire automatiquement, conformément à ses procédures d'exploitation standards, sans donner d'avis supplémentaire ni obtenir de consentement. IBM n'a aucune obligation de créer, de fournir ou d'installer des mises à jour, et rien dans les présentes modalités d'utilisation ne peut être interprété comme une obligation d'IBM à cet égard.

13. Mise à jour des modalités d'utilisation

IBM se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes modalités d'utilisation, seulement en ce qui concerne l'utilisation potentielle du logiciel-service IBM, en fournissant au client un avis relatif à de telles modalités modifiées. Le client accepte d'être lié par de telles modalités d'utilisation modifiées en continuant d'utiliser le logiciel-service IBM.

14. Assistance technique

L'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM et le logiciel de soutien, s'il y a lieu, pendant la période d'abonnement. Une telle assistance technique est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

L'information sur l'assistance technique se trouve à l'adresse suivante :

http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Confidentialité et sécurité des données

15.1 Obligations du client

En ce qui concerne l'ensemble des données personnelles fournies par le client ou par son entremise à IBM, le client assumera seul la responsabilité de contrôleur des données pour se conformer à toutes les lois applicables en matière de protection des données ou aux lois similaires, notamment, la directive 95/46/CE de l'UE et les lois sur la mise en œuvre de cette directive, qui régissent le traitement des données personnelles et des catégories spéciales de données, tel que ces termes sont définis dans ladite directive et les lois sur la mise en œuvre de cette directive.

Le client convient d'obtenir l'ensemble des consentements, des autorisations et des approbations nécessaires sur le plan juridique et de faire toutes les divulgations requises avant (i) d'inclure des données personnelles dans le contenu; et (ii) d'utiliser les logiciels de soutien et le logiciel-service IBM.

Le client confirme et reconnaît (i) qu'il assume seul la responsabilité de toutes les données personnelles qui peuvent faire partie du contenu, y compris tous les renseignements qu'un utilisateur du logiciel-service IBM partage avec des tiers au nom du client; et (ii) qu'il a déterminé que les mesures de sécurité définies dans les présentes modalités d'utilisation assurent un niveau de protection approprié de toutes les données personnelles.

Le client assume seul la responsabilité de déterminer les fins et les moyens de traitement de ses données personnelles par IBM aux termes des présentes modalités d'utilisation. Il doit en outre s'assurer qu'un tel traitement selon ses instructions n'entraînera pas la violation par IBM des lois applicables en matière de protection des données.

15.2 Obligations d'IBM

IBM traitera les données personnelles du client uniquement d'une manière raisonnablement nécessaire pour fournir le logiciel-service IBM et seulement à cette fin.

IBM traitera les données personnelles du client seulement dans le cadre de la livraison du logiciel-service IBM, telle que décrite par IBM, et le client convient que la description fournie par IBM est conforme à ses instructions de traitement.

IBM fera des efforts raisonnables pour appliquer les mesures de sécurité définies dans les présentes modalités d'utilisation. Dès la résiliation ou l'expiration des présentes modalités d'utilisation ou du contrat, IBM détruira toutes les données personnelles du client ou les lui retournera.

Si le client ou un contrôleur des données du client est tenu en vertu des lois applicables en matière de protection des données de fournir à une personne ou à l'autorité pertinente des renseignements sur les données personnelles du client ou un accès à celles-ci, IBM coopérera raisonnablement avec le client afin de fournir de tels renseignements ou un tel accès.

15.3 Transferts internationaux

Le client convient que si IBM détermine raisonnablement que c'est utile pour fournir le logiciel-service IBM, elle peut transférer le contenu et des données personnelles au-delà d'une frontière nationale aux entités et pays indiqués dans un avis au client. Un tel transfert peut être effectué à un pays hors de l'Espace économique européen ou à un pays pour lequel la Commission européenne n'a pas déclaré qu'il existe un niveau adéquat de protection des données. Le client consent à ce que le logiciel-service IBM soit fourni par ces entités dans ces pays. En outre, le client assume seul la responsabilité de s'assurer que tout transfert de données personnelles au-delà d'une frontière nationale en vertu des modalités d'utilisation respecte les lois applicables en matière de protection des données. IBM coopérera raisonnablement avec le client, au profit du client ou d'un contrôleur des données du client, pour répondre à toutes exigences juridiques, y compris l'obtention d'approbations obligatoires.

15.4 Sécurité des données

IBM prendra des mesures raisonnables sur le plan commercial, conformément à ses pratiques établies qu'elle révisé de temps à autre, en vue de mettre en œuvre :

- des contrôles conçus pour limiter l'accès non autorisé aux installations dans lesquelles le contenu est enregistré et traité;
- des mécanismes pour protéger l'intégrité de l'équipement dans lequel le contenu est enregistré et traité;
- des activités d'examen de la sécurité conçues pour détecter et corriger les vulnérabilités de la sécurité dans les systèmes, les réseaux, les systèmes d'exploitation et les applications;
- des contrôles du trafic sur le réseau, sur le Web et des courriels conçus pour limiter l'accès non authentifié et aider à fournir une protection contre les vulnérabilités connues et prévues; et
- des contrôles de la gestion des incidents et des modifications et de la consignation des tâches administratives sur les appareils.

16. Conformité aux lois applicables en matière d'exportation

Chacune des parties convient de se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en matière d'importation et d'exportation, y compris celles des États-Unis relatives à l'embargo, et les réglementations relatives aux sanctions et aux interdictions sur les exportations par certains utilisateurs finals ou pour toute utilisation interdite (y compris les armes nucléaires, spatiales ou balistiques, chimiques et biologiques). Le client déclare que le contenu ne sera pas soumis, en totalité ou en partie, au contrôle exercé en vertu de l'International Traffic in Arms Regulation (ITAR), le règlement américain sur le trafic d'armes international. Le client reconnaît qu'IBM peut utiliser des ressources mondiales (résidents non permanents utilisés localement et personnel situé partout dans le monde) pour assurer à distance la livraison du logiciel-service IBM. Le client déclare qu'aucun contenu accessible à IBM pour le logiciel-service IBM n'exigera un permis d'exportation ou n'est frappé d'une restriction d'exportation vers toute ressource mondiale ou personnel IBM en vertu de lois applicables en matière de contrôle des exportations.

17. Indemnisation

Le client convient d'indemniser, de défendre et de mettre à couvert IBM relativement à toute réclamation d'un tiers découlant de ce qui suit ou qui s'y rattache : 1) la violation de la politique d'utilisation acceptable par le client ou tout utilisateur du logiciel-service IBM; ou 2) le contenu créé dans le logiciel-service IBM ou fourni, téléchargé ou transféré dans ledit logiciel par le client ou tout utilisateur de ce logiciel.

18. Violation de droits d'auteur

IBM a comme politique de respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui. Pour signaler la violation d'objets protégés par un droit d'auteur, veuillez visiter la page sur les avis relatifs à la Digital Millennium Copyright Act à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanties et exclusions

19.1 Absence de garantie

SOUS RÉSERVE DE TOUTES LES GARANTIES RÉGLEMENTAIRES QUI NE PEUVENT ÊTRE EXCLUES, IBM N'OFFRE AUCUNE GARANTIE NI CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, RELATIVE AU LOGICIEL-SERVICE IBM, Y COMPRIS, NOTAMMENT, TOUTES LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À LA QUALITÉ SATISFAISANTE, À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, À UN TITRE, ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION RELATIVE À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

20. Modalités particulières aux offres de logiciels-services IBM

Dans le cadre de son utilisation du logiciel-service IBM, le client reconnaît et convient : (i) que d'autres utilisateurs dudit logiciel peuvent voir le nom, le titre, le nom de l'entreprise et les photos qu'un utilisateur dudit logiciel inscrit dans un profil («profil»); et (ii) que le client peut en tout temps demander de corriger ou de retirer le profil d'un utilisateur dudit logiciel, sauf que le retrait pourrait empêcher d'accéder au logiciel-service IBM.

Si le client ou un utilisateur du logiciel sous forme de services IBM transmet du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié audit logiciel ou accessible par ce logiciel, le client et l'utilisateur dudit logiciel autorisent IBM à effectuer cette transmission et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie, ne fait aucune déclaration et décline toute responsabilité à l'égard de tels sites ou services d'un tiers.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Les frais d'abonnement au logiciel-service IBM Coremetrics Web Analytics comprennent les éléments suivants :

- a. IBM fournira au client un nombre approprié d'ID de client pour répondre à ses besoins d'analyse Web, en se basant sur une évaluation effectuée par IBM. Le client recevra au besoin jusqu'à 50 ID de client sans frais. Les ID de client supplémentaires, c'est-à-dire au-delà des 50 ID de client accordés au départ, donneront lieu à des frais supplémentaires.
- b. IBM Coremetrics Explore (Cinquante [50] rapports Explore par mois sont inclus)
- c. Dix (10) segments de rapport
- d. Cinq (5) fenêtres d'attribution
- e. Service IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. Service IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. Service IBM Coremetrics Monitor
- j. Service IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. Service IBM Coremetrics Export
- l. Service IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (des frais de migration peuvent s'appliquer)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Avec IBM Coremetrics Enterprise Analytics, les changements suivants s'appliquent concernant ce qui est inclus avec IBM Coremetrics Web Analytics :

- a. Un total de cinquante (50) rapports Explore par mois sont inclus, peu importe le nombre de sites qui sont gérés par Coremetrics Enterprise Analytics. Chaque rapport Explore soumis qui est produit pour un site comptera pour un des cinquante rapports.
- b. Dix (10) segments de rapports seront inclus pour chaque site géré par Coremetrics Enterprise Analytics.

- c. Cinq (5) fenêtres d'attribution seront incluses pour chaque site géré par Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 Service IBM Coremetrics Benchmark

Bien que le service IBM Benchmark fasse partie intégrante du logiciel-service IBM, la participation du client à ce service est *facultative*. Si le client *ne désire pas* participer à ce service, il doit en aviser le représentant des ventes. Le client comprend que pour qu'IBM soit en mesure de fournir les services d'évaluation comparative, elle doit au préalable préparer des données sommaires sur ses clients, y accéder, les traiter et les analyser, puis se servir des données sommaires du client pour alimenter les données regroupées utilisées dans chaque service d'évaluation comparative. IBM ne divulguera à aucun tiers et ne rendra pas public les données sommaires du client d'une manière permettant d'identifier le client, la marque de ses produits, ses marques de commerce ou un visiteur quelconque. Sous réserve de ce qui est énoncé plus haut, en ce qui a trait à la fourniture de services d'évaluation comparative IBM, le contrat n'empêche nullement IBM : (i) d'ajouter les données sommaires du client à d'autres données sommaires de clients en vue de créer un ensemble de données regroupées, ni d'utiliser les données sommaires du client pour accéder aux données regroupées ou analyser ces dernières, ni de divulguer ou d'utiliser de telles données regroupées; ou (ii) d'utiliser les données sommaires du client pour fournir des services au client et lui permettre de participer au service d'évaluation comparative d'IBM. Les données sommaires du client ne pourront être divulguées en aucune circonstance, sauf tel que l'autorise par écrit au préalable le client. Le client ne peut, sans obtenir au préalable le consentement écrit d'IBM, distribuer un rapport d'évaluation comparative IBM ou son contenu, des données sommaires ou regroupées fournies au client, ni fournir un accès autrement à ces éléments à un tiers, sauf aux conseillers et aux sous-traitants auxquels il fait appel en lien avec son utilisation des services. Dans tous les cas, le client devra toutefois conclure avec ces personnes une entente de confidentialité similaire à la clause de confidentialité du contrat. Les rapports d'évaluation comparative IBM, leur contenu et les données regroupées sont la propriété d'IBM et constituent des renseignements confidentiels, tels que définis dans la clause de confidentialité du contrat. Le client peut fournir à ses employés et consultants des copies d'un rapport d'évaluation comparative IBM ou un accès à un tel rapport, dans la mesure où il avise ces personnes qu'elles ont l'obligation de ne pas distribuer à des tiers ledit rapport et son contenu.

- a. **Données sommaires** – Désignent certaines mesures d'indicateurs clés de performance d'un seul client IBM.
- b. **Données regroupées** – Désignent toutes les données sommaires de chaque client IBM qui participe à un service d'évaluation comparative IBM, y compris dans un groupe sectoriel.
- c. **Groupe sectoriel** – Groupe d'au moins quatre (4) clients qui participent à un service d'évaluation comparative IBM dans lequel chaque membre du groupe exerce des activités commerciales dans un domaine similaire, en fonction des produits vendus et des marchés ciblés (p. ex., vêtements, bijoux, fournitures de bureau, etc.).

21. Dispositions générales

Dans le cas où une des clauses des présentes modalités d'utilisation est déclarée invalide ou inexécutable, toutes les autres clauses desdites modalités demeurent pleinement en vigueur. Le fait qu'une partie omette d'exiger l'exécution rigoureuse ou d'exercer un droit au moment opportun ne l'empêche pas de le faire par la suite à l'égard du défaut en question ou d'un défaut ultérieur. Les modalités des présentes de nature à s'appliquer au-delà de la résiliation de celles-ci ou de la période d'abonnement applicable demeurent en vigueur jusqu'à leur exécution intégrale et lient les successeurs et les ayants droit respectifs des parties.

22. Entente intégrale

L'entente intégrale intervenue entre les parties se compose des présentes modalités d'utilisation et du contrat et remplace toute communication antérieure, verbale ou écrite, entre le client et IBM. Advenant une incompatibilité entre les présentes modalités d'utilisation et les modalités du contrat, les présentes modalités d'utilisation prévaudront.

Toute modalité supplémentaire ou différente dans une communication écrite du client (comme un bon de commande, un accusé de réception ou un courriel) est nulle. Les présentes modalités d'utilisation peuvent être modifiées seulement tel que défini aux présentes.

Modalités d'utilisation du logiciel-service IBM

Partie 2 – Dispositions nationales particulières

Les modalités suivantes remplacent ou modifient les modalités énoncées à la Partie 1. Toutes les modalités de la Partie 1 qui ne sont pas modifiées ci-dessous demeurent inchangées et en vigueur. La présente Partie 2 comporte des modifications aux modalités d'utilisation et est structurée comme suit :

- Modifications visant les pays d'Asie-Pacifique; et
- Modifications visant les pays d'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

AUSTRALIE

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

NOUVELLE-ZÉLANDE

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (E/MO/A)

ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

AUTRICHE

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

ALLEMAGNE

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDE

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDE ET ROYAUME-UNI

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.