

IBM Coremetrics Web Analytics

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du Contrat International IBM Passport Advantage, du Contrat International IBM Passport Advantage Express ou du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le "Contrat"). Lisez attentivement ces Conditions d'Utilisation IBM du Logiciel sous forme de service (« Software as a Service » ou « SaaS ») IBM avant d'utiliser ce produit et tout Logiciel d'Activation associé. Le Client ne peut utiliser le service IBM SaaS et le Logiciel d'Activation que s'il accepte d'abord ces Conditions d'Utilisation. En accédant à IBM SaaS ou au Logiciel d'Activation ou en les commandant ou en les utilisant, ou bien en cliquant sur un bouton "Accepter", le Client accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

SI VOUS ACCEPTEZ CES DISPOSITIONS POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ A CET EFFET ET AVOIR QUALITÉ POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES DISPOSITIONS. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES DISPOSITIONS OU SI VOUS N'AVEZ PAS L'AUTORITÉ NÉCESSAIRE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES DISPOSITIONS, ALORS IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER LE SERVICE OU LES LOGICIELS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, OU DE PRENDRE PART À L'UNE DES FONCTIONNALITÉS OFFERTES DANS LES PRÉSENTES.

Chapitre 1 – Dispositions Générales

1. Dispositions générales

Les présentes Conditions d'Utilisation d'IBM SaaS (ci-après les "Conditions d'Utilisation") sont relatives à l'offre IBM SaaS suivante :

- 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

Pour les besoins des présentes Conditions d'Utilisation uniquement, le terme "IBM SaaS" désigne l'offre IBM SaaS spécifique définie à l'article 1.

Le Client ne pourra utiliser IBM SaaS que pendant une Période de Souscription valide.

2. Définitions

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'Utilisation sont définis dans le Contrat. Pour les besoins des présentes Conditions d'Utilisation, le terme "Logiciel" inclut le terme "logiciel", chacun pouvant être utilisé dans le Contrat applicable, et le terme "Document de Transaction" inclut le terme "Devis IBM SaaS".

Logiciel d'Activation – tout Logiciel et les données associées, fournis au Client par IBM ou une tierce partie dans le cadre de l'offre IBM SaaS, afin de faciliter l'accès à IBM SaaS et son utilisation.

Déclaration de confidentialité – Déclaration de confidentialité disponible sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy>, ainsi que toute modification ultérieure.

3. Dispositions Générales relatives aux redevances

3.1 Unités de mesure

Appels Serveur en million (ASM) : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Les ASM correspondent à un (1) million d'Appels Serveur. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par IBM SaaS par suite d'un événement signalé, qui est déclenché par un visiteur suivi pour un ID client. Un Appel Serveur traité par des ID client différents est compté comme étant un

Appel Serveur unique pour chaque ID client unique. Un ID client sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans IBM SaaS qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur en million utilisés pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.

Impressions marketing en million (IMM) : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Les IMM correspondent à un (1) million d'impressions marketing collectées et traitées. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'IMM utilisées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.

ID entité : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Un ID entité est un identificateur unique, pouvant être désigné dans l'environnement SaaS par des termes différents incluant mais ne se limitant pas aux ID Client, ID partenaire, ID fournisseur ou ID EDI au sein de l'offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'ID entité identifiés dans l'offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du Logiciel ou un Document de Transaction du Client.

Pour IBM SaaS, l'ID entité (généralement désigné par ID client en termes SaaS) sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans IBM SaaS qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web. Des ID entité supplémentaires sont nécessaires si le Client dépasse le montant auquel il a droit avec l'offre IBM SaaS.

Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être achetés. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation, y compris, sans s'y limiter, un événement de formation, une analyse commerciale ou un événement de services basés sur des éléments livrables. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

3.2 Redevances et facturation

3.2.1 Configuration

Des frais de configuration uniques seront appliqués dès l'application initiale des accès à IBM SaaS. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans un Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

3.2.2 Options de facturation

La Période de Souscription à cette offre IBM SaaS peut être commandée jusqu'à concurrence de 60 mois.

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant initial de l'engagement total
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'utilisation du Logiciel ou dans un Document de transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de la Souscription et du nombre de cycles de facturation par an.

3.2.3 Redevances mensuelles partielles

La Redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM SaaS est disponible.

3.2.4 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client d'IBM SaaS au cours de tout trimestre ouvrable (sur la base d'une année calendaire) dépasse trois (3) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans une Autorisation d'utilisation du logiciel ou un Document de transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'utilisation du logiciel ou dans un Document de transaction applicable. Si l'accès est accordé au Client au cours d'un trimestre ouvrable donné, les frais d'excédent seront calculés au prorata.

3.2.5 Configuration à la demande

Les éléments de configuration à la demande seront facturés à l'émission d'une commande à IBM et réglables comme établi dans le Contrat ou dans un Document de transaction.

3.2.6 Services distants (prestations intellectuelles)

Les prix et les modalités de facturation des services distants supplémentaires seront indiqués dans un Document de Transaction et les services seront facturés en conséquence.

4. Création de Compte et Accès

Lorsque les Utilisateurs IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le "Compte"), IBM fournira à l'Utilisateur IBM SaaS une identification de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur IBM SaaS gère ses informations de Compte et les tient à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des informations de compte de Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un compte ou pour utiliser IBM SaaS. Ces informations sont corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à IBM SaaS.

Il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur d'IBM SaaS protège son identification et son mot de passe pour le Compte, et qu'il contrôle les personnes accédant à un compte ou qui utilisent IBM SaaS pour le compte du Client.

5. Mises à jour

Certaines offres IBM SaaS peuvent être acquises à prix réduit en remplacement d'offres IBM SaaS spécifiques. En accédant à l'offre IBM SaaS de remplacement, le Client accepte qu'IBM résilie l'utilisation par le Client de l'offre IBM SaaS ainsi remplacée.

6. Logiciel d'Activation

Cette offre IBM SaaS peut inclure un Logiciel d'Activation fourni par IBM ou un fournisseur tiers. Si le Client télécharge ou installe un Logiciel d'Activation, il s'engage à ne pas utiliser ledit Logiciel d'Activation à des fins autres que celles permettant au Client d'accéder à et d'utiliser IBM SaaS. Si un Logiciel d'Activation est présenté à l'aide d'un contrat de licence distinct (par exemple, les Conditions Internationales d'utilisation de Logiciels IBM non garantis ("ILAN") ou tout autre contrat de licence IBM ou tiers) au moment de l'installation ou du téléchargement, son utilisation sera régie par ledit contrat distinct. Le Client accepte lesdites modalités en acceptant les présentes Conditions d'Utilisation ou en téléchargeant, installant ou utilisant le Logiciel d'Activation.

Un Logiciel d'Activation correspond à tout logiciel et tous les éléments associés fournis au Client par IBM ou dans le cadre des Services afin de faciliter l'accès aux Services et leur utilisation. Le Logiciel d'Activation est la propriété d'IBM et est protégé par les droits d'auteur. Il est concédé sous licence et n'est pas vendu. IBM concède au Client une licence non exclusive pour utiliser le Logiciel d'Activation aux fins stipulées dans le présent Contrat et pour l'installer sur le système du Client à l'appui d'une telle utilisation, étant entendu que le Client : (i) respecte les dispositions du présent Contrat, (ii) veille à ce que toute personne utilisant le Logiciel d'Activation (accessible en local ou à distance) (1) ne le fasse que pour le compte du Client et (2) conformément aux dispositions du présent Contrat, (iii) accepte de ne pas (1) utiliser, installer, copier, modifier ou distribuer le Logiciel d'Activation, sauf mention contraire expressément stipulée dans le présent Contrat, et de ne pas (2) désassembler, décompiler, traduire de quelque façon que ce soit ou faire de l'ingénierie inverse vis-à-vis du Logiciel d'Activation, (iv) s'engage à n'utiliser aucun composant, fichier, module, contenu audio-visuel ou élément associé concédé sous licence indépendamment du Logiciel d'Activation, ou (v) à ne pas concéder des sous-licences ou donner le Logiciel d'Activation en location sous quelque forme que ce soit.

7. Configuration à la demande

Les éléments de configuration à la demande d'IBM SaaS peuvent être commandés par le Client au fur et à mesure de ses besoins et sont sujets aux présentes Conditions d'Utilisation, au Contrat et à tout autre Document de transaction applicable.

Les éléments de configuration à la demande suivants peuvent être commandés dans le cadre d'IBM SaaS :

- ID entité

8. Services distants (prestations intellectuelles)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Fournit jusqu'à 10 heures de services de conseils, d'informations pour une meilleure utilisation du produit, de formation et de configuration à distance pour l'intégration des Clients à IBM Coremetrics LIVEmail. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Jusqu'à 16 heures d'analyse à distance du site Web du Client pour un marquage optimal. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, de fournir des informations pour une meilleure utilisation du produit et de déterminer les exigences de marquage et d'identifier les écarts de marquage. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Jusqu'à 48 heures de conseils à l'aide d'une analyse avancée permettant de mieux comprendre les résultats sur site et de déterminer les principaux problèmes et points d'attrition. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Jusqu'à 48 heures d'analyse approfondie des performances des canaux et types de visiteur sur l'ensemble du site client, depuis l'entrée sur le site jusqu'à la sortie. Cette offre fournit également une évaluation de la qualité du site en fonction de l'expérience client ressentie pendant le cycle de vie du client et propose des possibilités pour améliorer l'expérience des visiteurs lors des étapes clés de leur conversion en client. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Jusqu'à 50 heures de collecte de données de base accélérée en fournissant un fichier Javascript global personnalisé répondant aux exigences de marquage du client, ainsi que la documentation permettant de gérer le fichier Javascript. Les services sont acquis par domaine Web et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.6 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Cet atelier, qui comprend jusqu'à 40 heures de formation, aidera les clients nouveaux ou déjà existants à utiliser des données pour améliorer les processus d'analyse et de prise de décision. Fournit des conseils sur les indicateurs clés de performances et la procédure d'utilisation des rapports pour atteindre les objectifs d'affaires. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.7 IBM Coremetrics Explore Workshop

Cet atelier, qui comprend jusqu'à 40 heures de formation, permettra aux responsables commerciaux du client de mieux utiliser les données pour améliorer le processus d'analyse et développer une stratégie de marquage d'attribut offrant la meilleure analyse. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.8 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Cet atelier, qui comprend jusqu'à 30 heures de formation, apprendra aux clients nouveaux ou déjà existants à marquer eux-mêmes le site Web correctement au lieu d'engager un spécialiste de l'implémentation. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.9 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Cet atelier, qui comprend jusqu'à 32 heures de formation, aidera le client à construire une infrastructure solide pour la catégorisation du merchandising afin de piloter les données utilisées pour les rapports de merchandising. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

9. Interruption et résiliation d'IBM SaaS

9.1 Interruption

9.1.1 Suspension du Compte Utilisateur

En cas de manquement aux Conditions d'Utilisation, au Contrat ou aux Règles d'Utilisation acceptable, de détournement de la propriété intellectuelle IBM ou d'infraction à la législation en vigueur par un Utilisateur IBM SaaS, IBM se réserve à tout moment le droit d'interrompre ou de révoquer l'accès de l'Utilisateur IBM SaaS incriminé à IBM SaaS et/ou de supprimer le Contenu de l'Utilisateur IBM SaaS incriminé. IBM notifiera au Client toute action de d'interruption ou de révocation.

9.1.2 Suspension du Compte du Client

Si le retard de paiement pour le compte du Client est de 30 jours ou plus (sauf dans le cas de négociations de bonne foi pour un litige), et selon tout autre droit ou recours, IBM se réserve le droit d'interrompre le logiciel IBM SaaS fourni au Client, sans responsabilité envers le Client, jusqu'à ce que ces montants soient entièrement réglés. Toutefois, aucune interruption ne peut prendre effet tant qu'IBM n'a pas prévenu le Client au moins 10 jours ouvrables avant par écrit de ce retard de paiement.

9.2 Résiliation

IBM pourra résilier l'accès du Client à IBM SaaS pour cause, si le Client ne respecte pas les dispositions du Contrat ou des présentes Conditions d'Utilisation et que ledit non respect n'est pas rétabli dans un délai raisonnable suivant la réception d'une notification écrite de la part d'IBM. Dès la résiliation, l'accès et les autres droits du Client à IBM SaaS seront annulés et prendront fin. Dans ce cas, le Client et ses Utilisateurs IBM SaaS doivent cesser toute utilisation ultérieure d'IBM SaaS et détruire toutes copies du Logiciel d'Activation associé en leur possession ou sous leur contrôle.

10. Renouvellement d'une Période de Souscription

10.1 Renouvellement Automatique d'une Période de Souscription

Pour les clients souscrivant au Contrat IBM International Passport Advantage ou IBM International Passport Advantage Express, les dispositions des deux premiers paragraphes de la Section 3.5.4 du Contrat "Renouvellement annuel de l'Abonnement et Support Logiciel ainsi que du Support Spécifique", y compris toutes dispositions nationales particulières applicables, s'appliquent à cette offre IBM SaaS, à ceci près que, pour l'application des présentes Conditions d'Utilisation :

- a. les termes "Abonnement et Support Logiciel " et "Support Spécifique " sont remplacés par "Période de Souscription à IBM SaaS", et
- b. pour éviter le renouvellement automatique de la Période d'abonnement à IBM SaaS, le Client doit adresser à IBM une notification écrite de l'annulation quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement applicable.

10.2 Renouvellement requis du Client

Pour les clients souscrivant au Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, nonobstant toute Section contraire de ce Contrat (y compris les dispositions nationales particulières), l'offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période de Souscription initiale. Pour continuer d'utiliser IBM SaaS au-delà de la Période de Souscription initiale, le Client doit obtenir une nouvelle souscription pour IBM SaaS dans le cadre du Contrat International IBM Passport Advantage ou du Contrat International IBM Passport Advantage Express, selon le cas.

11. Maintenance d'urgence et Maintenance planifiée

IBM peut effectuer régulièrement une maintenance planifiée pendant les périodes de maintenance définies par IBM. D'autres périodes d'indisponibilité, prévues ou non, peuvent survenir.

Il se peut que l'offre IBM SaaS ne soit pas disponible pendant ces périodes.

12. Mises à Jour, dispositions applicables et autorisation des mises à jour automatiques.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'appliquent à l'ensemble des améliorations, modifications, variations, révisions, mises à jour, suppléments, modules complémentaires et remplacements d'IBM SaaS (collectivement, les "Mises à jour") qu'IBM peut fournir ou mettre à disposition, en fonction des dispositions supplémentaires fournies par IBM et applicables à ces Mises à jour. Le Client autorise IBM par la présente et accepte qu'IBM, conformément aux procédures d'exécution standard d'IBM,

transmette, accède, installe et fournisse automatiquement des Mises à jour pour IBM SaaS sans avis ultérieur ou autorisation. IBM n'est pas tenue de créer, fournir ou installer des Mises à jour, et aucune disposition des présentes Conditions d'Utilisation ne peut être interprétée de manière à exiger de telles actions d'IBM.

13. Mises à jour des Conditions d'Utilisation

IBM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions d'Utilisation, dans le strict cadre de l'utilisation future d'IBM SaaS, en notifiant au Client les dispositions modifiées. En continuant d'utiliser sans interruption IBM SaaS, le Client accepte d'être engagé par ces Conditions d'Utilisation ainsi modifiées.

14. Support Technique

Un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation, le cas échéant, au cours de la Période de Souscription. Ce support technique est inclus dans IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des informations relatives au Support technique sont disponibles à l'adresse URL suivante :

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

15. Confidentialité et sécurité des données

15.1 Obligations du Client

Concernant toutes les Données Personnelles fournies par ou via le Client à IBM, le Client sera tenu, en tant qu'unique Contrôleur des Données, de respecter l'ensemble des lois relatives à la protection des données ou toute autre loi équivalente, sans que ce soit limitatif, telle que la Directive Européenne 95/46/EC et les lois implémentant cette Directive, régissant le traitement des Données Personnelles et des catégories spéciales de données, conformément aux dispositions de cette Directive.

Le Client s'engage à obtenir tous les accords, autorisations et approbations nécessaires juridiquement et à faire toutes les divulgations nécessaires avant (i) d'inclure des Données Personnelles dans le Contenu et (ii) d'utiliser le Logiciel d'Activation et IBM SaaS.

Le Client confirme et reconnaît (i) qu'il est seul responsable de toutes les Données Personnelles incluses dans le Contenu, y compris toute information partagée entre l'Utilisateur IBM SaaS et des tiers pour le compte du Client, et (ii) qu'il a vérifié que les mesures de sécurité établies dans les présentes Conditions d'Utilisation offrent un niveau adéquat de protection.

Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Personnelles dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur pour la protection des données.

15.2 Obligations d'IBM

IBM sera uniquement autorisée à traiter les Données Personnelles dans la mesure nécessaire raisonnable afin de fournir IBM SaaS, et uniquement à cette fin.

IBM sera uniquement autorisée à traiter les Données Personnelles en fournissant IBM SaaS comme décrit dans les présentes Conditions d'Utilisation, et le Client accepte que la description est cohérente avec les instructions de traitement.

IBM s'efforcera au mieux d'appliquer les mesures de sécurité indiquées dans les présentes Conditions d'Utilisation et, au terme ou à l'expiration des présentes Conditions d'Utilisation ou du Contrat, IBM détruira ou renverra au Client toutes les Données personnelles.

Si le Client, ou un Contrôleur des données du Client, doit, au titre de lois en vigueur relative à la protection des données obligeant la fourniture d'informations ou l'accès aux Données Personnelles du Client à une personne ou une autorité compétente, IBM coopérera raisonnablement avec le Client pour fournir ces informations ou cet accès.

15.3 Transferts internationaux

Le Client accepte que, si IBM a raisonnablement déterminé que c'est utile à la mise à disposition d'IBM SaaS, alors IBM peut transférer du Contenu, y compris des Données Personnelles, aux entités dans les pays indiqués au Client. Ce type de transfert peut avoir lieu vers un pays hors Espace Economique Européen ou qui n'a pas été déclaré par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection des données adéquat. Le Client accepte qu'IBM SaaS soit alors fourni par ces entités dans ces

pays, et est seul responsable de déterminer si tout transfert de Données Personnelles à l'extérieur des frontières d'un pays, au titre du Contrat, est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données. IBM doit raisonnablement coopérer avec le Client, dans l'intérêt de ce dernier ou d'un Contrôleur des Données du Client, pour assurer le respect des réglementations, dont l'obtention d'approbations obligatoires.

15.4 Sécurité des données

IBM prendra des mesures commercialement raisonnables conformément à ses pratiques établies, comme révisé de temps en temps, afin de mettre en oeuvre :

- des contrôles conçus pour limiter l'accès non autorisé aux installations sur lesquelles le Contenu est stocké et traité ;
- des mécanismes conçus pour protéger l'intégrité des équipements sur lesquels le Contenu est stocké et traité ;
- des activités d'étude de la sécurité conçues pour identifier et résoudre les vulnérabilités en matière de sécurité dans les systèmes, les réseaux, les systèmes d'exploitation et les applications ;
- des contrôles de trafic Web, réseau et messagerie conçus pour limiter l'accès non authentifié et aider à protéger contre les vulnérabilités connues et prévisibles ; et
- des contrôles de gestion des incidents et des modifications et la consignation des tâches d'administration sur les périphériques.

16. Conformité à la Loi et Loi applicable relative à l'exportation

Chacune des parties s'engage à se conformer aux lois et réglementations applicables en matière d'exportation et d'importation, y compris celles soumises à l'embargo des États-Unis concernant l'exportation de produits destinés à certains usages ou à certains usagers (y compris les installations nucléaires, les systèmes spatiaux, de missile et d'armements chimiques et biologiques). Le Client certifie que le Contenu ne sera pas, en tout ou en partie, contrôlé dans le cadre de la réglementation américaine ITAR (International Traffic in Arms Regulation). Le Client reconnaît qu'IBM est autorisée à recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés en local et personnel des sites au niveau mondial) pour la prise en charge à distance de la livraison d'IBM SaaS. Le Client déclare qu'aucun Contenu accessible à IBM pour l'offre IBM SaaS ne nécessite une licence d'exportation ou n'est interdit à l'exportation à destination d'une ressource globale ou d'un membre de personnel d'IBM, aux termes des lois en vigueur applicables au contrôle des exportations.

17. Indemnité

Le Client s'engage à indemniser, à défendre et dégage IBM de toute responsabilité en cas de dommages à IBM SaaS ou de plainte d'un tiers contre IBM à l'origine ou en lien 1) en violation par le Client ou un Utilisateur du IBM SaaS de la Politique d'Utilisation Acceptable, ou 2) avec le Contenu créé au travers d'IBM SaaS ou fourni, téléchargé ou transféré à IBM SaaS par le Client ou un Utilisateur IBM SaaS.

18. Violation de droits d'auteur

La politique d'IBM consiste à respecter les droits de propriété intellectuelle des autres. Pour signaler la contrefaçon d'un produit sous copyright, visitez la page Digital Millennium Copyright Act Notices à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garantie et exclusions

19.1 Limitation de garantie

SOUS RÉSERVE DE TOUTE GARANTIE LÉGALE QUI NE PEUT ÊTRE EXCLUE, IBM N'ACCORDÉ AUCUNE GARANTIE OU CONDITION EXPLICITE OU IMPLICITE, CONCERNANT IBM SaaS, Y COMPRIS, ET DE FAÇON NON LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ SATISFAISANTE, DE TITRE, D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ, ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION DE NON-CONTREFAÇON.

20. Dispositions spécifiques à l'offre IBM SaaS

Dans le cadre de l'utilisation d'IBM SaaS par le Client, ce dernier reconnaît et accepte que : (i) les noms, fonctions, noms de société et photographies d'Utilisateur IBM SaaS pourront être envoyés par un Utilisateur IBM SaaS dans le cadre d'un profil (le "Profil") et que le Profil pourra être consulté par d'autres Utilisateurs IBM SaaS, et que (ii) le Client pourra à tout moment demander la correction ou la

suppression d'un Profil d'Utilisateur IBM SaaS d'IBM SaaS et que ledit Profil sera corrigé ou supprimé, ce qui pourrait empêcher l'accès à IBM SaaS.

Si le Client ou un utilisateur IBM SaaS choisit de transmettre le Contenu à un site Web tiers ou un autre service lié à ou accessible par IBM SaaS, le Client et l'utilisateur IBM accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Les frais d'abonnement pour IBM Coremetrics Web Analytics incluent ce qui suit :

- a. En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié d'ID client sera fourni au Client selon ses besoins d'analyse Web. Si nécessaire, cela inclut de 1 à 50 ID client à titre gracieux pour le Client. Tout ID client au-delà de 50 sera facturé en sus.
- b. IBM Coremetrics Explore (cinquante (50) rapports Explore par mois inclus)
- c. Dix (10) segments de rapport
- d. Cinq (5) fenêtres d'attribution
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (le cas échéant, des frais de migration s'appliquent)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Avec IBM Coremetrics Enterprise Analytics, les modifications suivantes s'appliquent aux éléments inclus dans IBM Coremetrics Web Analytics :

- a. Un total de cinquante (50) rapports Explore par mois est inclus, quel que soit le nombre de sites gérés par Coremetrics Enterprise Analytics. Chaque rapport Explore soumis exécuté pour un site sera comptabilisé individuellement dans le nombre de cinquante (50).
- b. Dix (10) segments de rapport 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 les Services IBM Benchmark soient un composant standard d'IBM SaaS, la participation est *facultative*. Si le Client ne souhaite pas participer, il doit prendre contact avec son Ingénieur commercial. Le Client reconnaît que, pour qu'IBM puisse fournir des Services Benchmarking, IBM doit préparer, traiter et analyser les Données de synthèse concernant les Clients IBM et y accéder, et utiliser les Données de synthèse du Client pour remplir les Données agrégées utilisées dans chaque Service IBM Benchmarking. IBM ne devra pas divulguer à un tiers quel qu'il soit ou rendre publique l'une quelconque des Données de synthèse du Client de manière à identifier le Client ou ses marques de produit, ou un Visiteur quel qu'il soit. Sous réserve de ce qui précède, en rapport avec la fourniture des Services IBM Benchmarking, aucune disposition du présent Contrat n'interdit à IBM : (i) d'ajouter les Données de synthèse du Client aux Données de synthèse d'un autre client pour créer le pool de Données agrégées, d'utiliser les Données de synthèse du Client pour accéder aux Données agrégées ou les analyser, ou de divulguer ou d'analyser lesdites Données agrégées ; ou (ii) d'utiliser les Données de synthèse du Client pour fournir des Services au Client et lui permettre de participer au Service IBM Benchmarking. Les Données de synthèse du Client ne seront en aucun cas divulguées, sauf accord préalable écrit du Client. Le Client n'est pas autorisé, sauf accord préalable écrit d'IBM, à distribuer ou donner accès à un rapport IBM Benchmarking ou son contenu, ou toute Donnée de synthèse ou agrégée fournie au Client, à des tiers quels qu'ils soient, à l'exception des conseillers ou sous-traitants retenus en rapport avec l'utilisation des

Services par le Client et, dans chaque cas, sous réserve d'un accord de confidentialité similaire à la clause de confidentialité du Contrat. Les rapports IBM Benchmarking et leur contenu, ainsi que les Données agrégées sont la propriété d'IBM et sont des Informations confidentielles d'IBM, comme stipulé dans la clause de confidentialité du Contrat. Le Client est autorisé à fournir à ses employés et consultants des exemplaires d'un rapport de Service IBM Benchmarking et l'accès à celui-ci, à condition que ces personnes soient informées de leur obligation de non distribution dudit rapport ou de son contenu à des tiers.

- a. **“Les Données de synthèse”** désignent certaines mesures d'indicateur-clé de performances d'un client IBM unique.
- b. **“Les Données agrégées”** désignent toutes les Données de synthèse de chaque client IBM participant à un Service IBM Benchmarking, y compris une Sous-verticale de ces données.
- c. Une **“Sous-verticale”** désigne un groupe d'au moins quatre (4) clients participant à un Service IBM Benchmarking, où chaque membre de chaque Sous-verticale est engagée dans un secteur d'activité similaire basé sur les produits vendus et les marchés ciblés (par exemple, vêtements, joaillerie, fournitures de bureau, etc.)

21. Généralités

Si l'une quelconque des Sections des présentes Conditions d'Utilisation est considérée comme non valable ou inapplicable, les autres Sections des présentes Conditions d'Utilisation resteront en vigueur et conserveront leur plein effet. L'absence d'exercice d'un droit ou de réclamation par l'une des parties, en cas de manquement de l'autre, ne constitue pas une renonciation de sa part à ses droits, et à les exercer ultérieurement, que ce soit en rapport avec ce manquement ou avec tout autre manquement ultérieur. Toutes les dispositions dans ces Conditions d'Utilisation s'étendant par nature au-delà de l'expiration desdites Conditions ou de la Période de Souscription applicable restent en vigueur jusqu'à exécution, et s'appliquent aux successeurs et cessionnaires respectifs des parties.

22. Intégralité de l'Accord

Les présentes Conditions d'Utilisation et le Contrat constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent toutes les communications écrites ou orales, représentations, garanties, promesses, pactes et engagements effectués antérieurement entre le Client et IBM. En cas de contradiction entre les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation et celles du Contrat, les présentes Conditions d'Utilisation prévalent sur le Contrat.

Toute disposition complémentaire ou toute modification émanant du Client sur un document écrit (par exemple, un bon de commande, un accusé de réception ou un courrier électronique) est nulle et non avenue. Les présentes Conditions d'Utilisation ne peuvent être modifiées que comme défini dans le présent document.

Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Avenants applicables aux pays de la zone Asie Pacifique ; et
- Avenants applicables aux pays de la zone EMEA.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE 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.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (EMEA)

ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

Les dispositions suivantes sont ajoutées à la Section 19 : Garantie et exclusions :

Dans l'Union Européenne ("UE"), les consommateurs disposent de droits selon la loi nationale en vigueur régissant la vente de biens de consommation. Ces droits ne sont pas affectés par les dispositions stipulées dans la présente Section 19 : Garantie et 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.