

IBM Coremetrics Web Analytics

Les modalités présentes conditions 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-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «contrat»). Veuillez lire attentivement les présentes conditions 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 conditions 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 CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISEPOSEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES CONDITIONS, 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 Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Aux fins des présentes conditions 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 le logiciel-service IBM uniquement pendant une période d'abonnement valide.

2. Définitions

Les termes qui ne sont pas définis dans les présentes conditions 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».

Logiciels de soutien – Tout programme et les articles connexes fournis au client par IBM ou un tiers dans le cadre de l'offre de logiciel-service IBM afin de faciliter l'accès audit logiciel et son utilisation.

Pratique de protection des renseignements personnels – Pratique de protection des renseignements personnels située sur le site Web d'IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy>, et toute modification subséquente.

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 («ClientID»). Un appel au serveur traité pour différents ClientID sera compté comme un seul appel au serveur pour chaque ClientID distinct. Un ClientID 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 («Entity 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 («ClientID» ou «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 identificateur de client ou «ClientID») 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 logiciel-service 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 à l'avance du montant global
- b. Facturation mensuelle (à terme échu)
- c. Facturation trimestrielle (à l'avance)
- d. Facturation annuelle (à l'avance)

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 et inclus sur sa première facture. 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'inscription à 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 l'accès 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 logiciel-service 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 au logiciel-service IBM, faciliter cet accès ou utiliser ce logiciel-service. 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 convient qu'il accepte ces dispositions en acceptant les présentes modalités d'utilisation, ou en téléchargeant, en installant ou en utilisant les logiciels de soutien.

Le logiciel de soutien inclus avec le logiciel-service IBM est le suivant :

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

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 :

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Services à distance (avec intervention humaine)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Dans le cadre de ces services, les clients qui utilisent pour la première fois le logiciel-service IBM Coremetrics Web Analytics obtiennent jusqu'à quarante (40) heures de services d'accueil à distance (consultation, méthodes éprouvées, formation et configuration). 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 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 identificateur de client («ClientID»). 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'accueil Élite pour IBM Coremetrics Content Recommendations

Dans le cadre de ces services, les clients qui bénéficient d'une livraison dynamique et qui utilisent pour la première fois le logiciel-service IBM Coremetrics Content Recommendations obtiennent jusqu'à quarante-huit (48) heures de services d'accueil à distance (consultation, méthodes éprouvées, formation et configuration). Les clients qui bénéficient d'une livraison ordinaire, obtiennent ces services jusqu'à concurrence de quarante (40) heures. L'achat de ces services se fait par identificateur de client («ClientID»). 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 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 identificateur de client («ClientID»). 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 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 identificateur de client («ClientID»). 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 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 identificateur de client («ClientID»). 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 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.

8.8 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 identificateur de

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

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

8.11 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 identificateur de client («ClientID»). 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 conditions 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 révoquer l'accès du client au logiciel-service IBM, avec motif à l'appui, si le client ne respecte pas les modalités du contrat ou les présentes conditions 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-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 conditions 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-service 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 conditions d'utilisation ne peut être interprété comme une obligation d'IBM à cet égard.

13. Mise à jour des conditions d'utilisation

IBM se réserve le droit de modifier prospectivement les présentes conditions d'utilisation pour prendre en compte toute mise à jour qu'IBM peut fournir ou rendre disponible pour le logiciel-service au cours de la période d'abonnement, ainsi que pour répondre aux exigences des lois applicables, en fournissant au client un préavis d'au moins trente (30) jours concernant de telles conditions modifiées. Le renouvellement de l'abonnement sera régi par les conditions d'utilisation qui sont en vigueur au moment du renouvellement.

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.ibm.com/software/info/emm/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 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. 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 conditions 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.

Le logiciel-service IBM n'est pas destiné au stockage et à la réception de renseignements personnels sensibles ou de renseignements médicaux protégés (selon la définition ci-dessous), quelle qu'en soit la forme, et le client assume la responsabilité des coûts et des autres montants raisonnables qu'IBM pourrait engager relativement à de tels renseignements qui sont fournis à IBM, ou à la perte ou à la divulgation de tels renseignements par IBM, y compris ceux qui découlent de toute réclamation d'un tiers. L'expression «Renseignements personnels sensibles» désigne 1) les données personnelles dont la perte déclencherait la nécessité de procéder à une notification de violation des données, et comprend, notamment, les renseignements financiers, le numéro d'identification utilisé dans un pays [p. ex. le numéro d'assurance sociale (NAS) ou le numéro de sécurité sociale (NSS)], ou un autre numéro d'identification émis par le gouvernement, comme le numéro de permis de conduire ou le numéro de passeport, le numéro de compte bancaire, le numéro de carte de crédit ou de carte de débit; et 2) les données personnelles relatives à l'origine raciale ou ethnique, à l'orientation sexuelle, aux opinions politiques ou aux croyances ou activités religieuses, idéologiques ou philosophiques ou à l'appartenance syndicale. «Renseignements médicaux protégés» désigne les renseignements médicaux des particuliers identifiables selon la définition de la Health Information Portability and Accountability Act de 1996 («HIPAA»), tel qu'elle a été modifiée.

Le client convient qu'IBM peut traiter le contenu, y compris des données personnelles, au-delà d'une frontière nationale aux entités et pays indiqués dans un avis au client. IBM a adopté le cadre américano-européen «U.S. EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>. Au besoin, IBM conclura également avec le client un contrat fondé sur les clauses contractuelles modèles standards de l'Union européenne pour le transfert de données personnelles. Le client assume seul la responsabilité de déterminer et confirme que tout transfert de données personnelles au-delà d'une frontière nationale en vertu des modalités des présentes conditions 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.

Si IBM modifie la façon dont elle traite ou sécurise les données personnelles dans le cadre du logiciel-service IBM et que la modification fait que le client n'est pas conforme aux lois sur la protection des renseignements personnels qui s'y appliquent, le client peut résilier la période d'abonnement en cours pour le logiciel-service en jeu, en remettant à IBM un avis écrit dans les trente (30) jours après qu'IBM l'a informé du changement. IBM ne sera pas tenue de rembourser ou de créditer le client à la suite d'une telle résiliation.

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.

À la demande écrite du client, après la résiliation ou l'expiration des présentes conditions d'utilisation ou du contrat, IBM détruira tout contenu que le client définit comme étant des données personnelles ou le 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 Protection du contenu

Nonobstant toute disposition contraire dans le contrat, IBM s'engage à protéger le contenu du client en utilisant les pratiques et les normes décrites dans les présentes conditions d'utilisation.

- a. IBM ne dévoilera ou n'utilisera pas intentionnellement le contenu du client, sauf pour exploiter et exécuter le logiciel-service IBM tel que prévu dans le présent contrat, sous réserve du respect par IBM des lois applicables.
- b. IBM traitera le contenu du client seulement dans les systèmes utilisés pour héberger et exploiter le logiciel-service IBM et dans lesquels IBM a mis en œuvre les pratiques et procédures de sécurité énoncées ci-après.

15.4 Pratiques de sécurité

IBM met en place et maintient des pratiques et des procédures, pouvant être révisées périodiquement, afin de protéger les systèmes utilisés pour héberger et exploiter le logiciel-service IBM. Ces pratiques et procédures sont conçues pour réduire la vulnérabilité de ces systèmes aux pertes accidentelles, aux intrusions illégales, aux accès non autorisés, à la divulgation ou à l'altération de l'information ou aux comportements fautifs qui pourraient porter atteinte au contenu du logiciel-service IBM ou à l'utilisation qu'en fait le client, endommager ce contenu ou mener à une utilisation non appropriée dudit contenu. Le client peut, sur demande, obtenir une description des pratiques et procédures qui s'appliquent au logiciel-service IBM, y compris les mesures techniques et opérationnelles pertinentes. Le client a la responsabilité de déterminer si ces pratiques et procédures conviennent pour répondre à ses besoins. En utilisant le logiciel-service IBM, le client reconnaît que les pratiques et procédures d'IBM lui sont acceptables et qu'ils répondent à ses besoins. Sauf disposition spécifique contraire dans les pratiques de sécurité pour le logiciel-service IBM, IBM ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie à l'égard de l'une ou l'autre des fonctions de sécurité.

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 Ententes de niveau de service et exclusion de garanties

Le logiciel-service IBM est assorti d'une entente de niveau de service, jointe aux présentes conditions d'utilisation, qui énonce les recours applicables. Cette entente de niveau de service constitue le seul et unique recours du client en ce qui a trait aux engagements de niveau de service qui y sont énoncés.

SOUS RÉSERVE DE L'ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE ET 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.

IBM ne garantit pas que le logiciel-service IBM fonctionnera de façon ininterrompue, sécurisée ou sans erreur, ni qu'elle corrigera tous les défauts ou qu'elle pourra empêcher un tiers de perturber le fonctionnement dudit logiciel.

Le client assume la responsabilité des résultats obtenus par l'utilisation du logiciel-service IBM.

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-service 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 de ClientID 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 ClientID sans frais. Les ClientID supplémentaires, c'est-à-dire au-delà des 50 ClientID 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. Quatre (4) 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)
- m. Maximum d'un (1) ClientID activé pour les rapports en direct d'IBM Coremetrics Explore
- n. Données enregistrées sur les activités de session, qui incluent, sans toutefois s'y limiter, les enregistrements détaillés d'une session d'un visiteur, notamment, des estampilles temporelles, des catégories et le code d'identification de toutes les pages visualisées lors de la session du visiteur. Les données enregistrées sur les activités de session seront conservées pour une période de treize (13) semaines par IBM Coremetrics. Après cette période, ces données seront supprimées. Cette suppression périodique des données aura une incidence sur les rapports qui exigent une configuration et une initiation de la part du client, notamment, sur les segments de rapport uniques, les rapports sur les séquences de clics, de TruePath, sur les liens entrants et les liens sortants dans les périodes pour lesquelles les données ont été supprimées.
- o. Données enregistrées des rapports LIVEview, qui incluent, sans toutefois s'y limiter, des données utilisées pour rendre les résultats dans le rapport de mesures superposées de LIVEview pour la période choisie par l'utilisateur, ainsi que dans d'autres endroits où ces données sont utilisées, notamment, dans les rapports sur les téléchargements, les exportations et les rapports détaillés («zoom»). Les données enregistrées des rapports LIVEview seront conservées pour une période de treize (13) semaines par IBM Coremetrics. Après cette période, ces données seront supprimées.
- p. Données enregistrées sur les activités d'un visiteur, qui incluent, sans toutefois s'y limiter, un historique des pages visitées, des produits, des activités de mise en marché, des commandes et

- q. Données enregistrées de LIVE Profiles, qui incluent les attributs du profil d'un visiteur, notamment, ses données d'inscription, telles que son adresse de courriel, son sexe, son âge et son éducation, de même que des jalons clés du visiteurs, comme la date de sa première visite, ses dépenses cumulées et sa source de référence initiale. Les données enregistrées de LIVE Profiles du client seront conservées tout au long de la période d'abonnement.
- r. Données enregistrées des rapports standards, qui incluent les rapports sur les méthodes éprouvées et les tableaux de bord qu'IBM Coremetrics traite automatiquement chaque nuit sans nécessiter aucune configuration de la part du client. IBM Coremetrics conservera les rapports standards du client pour une période de vingt-sept (27) mois. La suppression périodique de ces rapports aura une incidence sur les vues de rapport personnalisées. Remarque : Les données sur les principales mesures seront conservées pour la durée de la période d'abonnement.

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 (50) rapports.
- b. Dix (10) segments de rapports seront inclus pour chaque site géré par Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Quatre (4) 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.).

20.4 Service IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export

Le service Coremetrics Web Analytics Standard Data Export fournit un ensemble d'exportation de données standardisé comprenant les données brutes du client qui sont disponibles dans IBM Coremetrics. Ce service comprend de multiples fichiers au format prédéfini qui contiennent de l'information sur les séquences de clics, les pages visitées, les produits, les actions touchant le panier, les inscriptions, les commandes et les transactions des visiteurs, ainsi que sur les propriétés techniques des visiteurs. Les données sont structurées dans un certain nombre de fichiers de données. L'exportation peut être programmée sur une base quotidienne ou hebdomadaire.

20.5 Service IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export

Le service Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export fournit un ensemble d'exportation de données standardisé qui s'utilise une fois et qui inclut les données brutes du client qui sont disponibles dans IBM Coremetrics. La période visée pour les données exportées dépend des paramètres de suppression de données spécifiés dans le présent article 20. Toutefois, nonobstant toute clause contraire dans les présentes, la période visée pour les données historiques du client qui sont exportées est limitée à deux (2) ans. Les données sont structurées de la même façon que pour le service IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export.

20.6 Services IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report

Les services Coremetrics Web Analytics Advanced Report donnent au client le droit de bénéficier du type et du nombre de rapports évolués uniques mensuels auxquels il s'est abonné. Exemple :

- Un abonnement pour cinq rapports simples donne au client le droit de recevoir un maximum de cinq (5) rapports évolués uniques mensuels qu'IBM juge comme étant peu complexes.
- Un abonnement pour deux (2) rapports complexes donne au client le droit de recevoir un maximum de deux (2) rapports évolués uniques mensuels qu'IBM juge comme étant complexes.

Par définition, les rapports simples produisent moins d'un (1) million de rangées de données, et sont créés à partir des données d'analytique Web du client recueillies par IBM Coremetrics; aucune autre donnée importée ni aucune sortie d'autres rapports n'en font partie. Tous les autres rapports sont considérés comme étant des rapports complexes.

Si le client a besoin de cette fonction de rapports évolués, il doit déboursier les redevances qui seront spécifiées dans une description du travail personnalisée qui sera régie par un contrat de services professionnels distinct qu'il conclura avec IBM.

20.7 Service IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Le service Coremetrics Web Analytics Retention Extension donne au client la possibilité de conserver certaines données pour période prolongée :

- Douze (12) semaines supplémentaires pour les données sur les activités de session
- Douze (12) mois supplémentaires pour les données sur les activités des visiteurs
- Douze (12) mois supplémentaires pour les rapports statiques
- Douze (12) semaines supplémentaires pour les données sur les segments de rapports permanents

20.8 Service IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Le service Coremetrics Explore Retention Extension donne au client la possibilité de conserver certaines données pour une période prolongée :

- Douze (12) mois supplémentaires pour les données d'IBM Coremetrics Explore
- Douze (12) mois supplémentaires pour les rapports d'IBM Coremetrics Explore

21. Dispositions générales

Le client reconnaît et convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi afin de recueillir et d'utiliser des statistiques de base sur l'utilisation que le client fait du logiciel-service IBM, conformément à la politique d'IBM en matière de protection des renseignements personnels sur le Web, qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy>.

Dans le cas où une des clauses des présentes conditions d'utilisation est déclarée invalide ou inexécutable, toutes les autres clauses desdites conditions 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 conditions d'utilisation 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 est constituée des présentes conditions d'utilisation et du contrat, et remplace toute communication antérieure, verbale ou écrite, entre le client et IBM. Advenant une incompatibilité entre les présentes conditions d'utilisation et les modalités du contrat, les présentes conditions d'utilisation ont préséance.

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 conditions d'utilisation peuvent être modifiées seulement tel que défini aux présentes.

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 conditions 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. Garanties et exclusions

La phrase suivante s'ajoute à la fin de l'article 19 :

Bien qu'IBM spécifie qu'il n'y a aucune garantie, le client peut disposer de certains droits en vertu de la loi «Competition and Consumer Act 2010» ou d'autres lois, et ces droits sont limités uniquement dans la mesure permise par les lois applicables.

NOUVELLE-ZÉLANDE

19. Garanties et exclusions

La phrase suivante s'ajoute à la fin de l'article 19 :

Bien qu'IBM spécifie qu'il n'y a aucune garantie, le client peut disposer de certains droits, en vertu de la loi «Consumer Guarantees Act 1993» ou d'autres lois, qui ne peuvent être exclus ou limités. La loi «Consumer Guarantees Act 1993» ne s'appliquera pas à toute marchandise qu'IBM fournit, si le client a besoin de cette marchandise pour les besoins d'une entreprise, comme l'indique cette loi.

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

ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

Le texte suivant s'ajoute à l'article 19 (Garanties et exclusions) :

Dans l'Union européenne («UE»), les consommateurs ont des droits juridiques en vertu des lois qui régissent la vente de biens de consommation. Ces droits ne sont pas touchés par les dispositions définies dans le présent article 19 (Garanties et exclusions).

AUTRICHE

19. Garanties et exclusions

Si vous avez payé des redevances pour le logiciel-service IBM, alors l'article 19 (Garanties et exclusions) est entièrement remplacé par le texte qui suit :

19. Garanties et exclusions

IBM fournit le logiciel-service IBM conformément aux descriptions contenues dans l'annonce de ce logiciel-service, et maintient ce logiciel-service dans cette condition pour la durée de l'abonnement au logiciel-service. IBM, ses sociétés affiliées et ses fournisseurs n'offrent aucune autre garantie («Ausschluß der Gewährleistung»).

Les garanties pour les logiciels de soutien fournis avec le logiciel-service, s'il y a lieu, sont énoncées dans le contrat de licence de ces logiciels.

ALLEMAGNE

19. Garanties et exclusions

Si vous avez payé des redevances pour le logiciel-service, alors l'article 19 (Garanties et exclusions) est entièrement remplacé par le texte qui suit :

19. Garanties et exclusions

IBM fournit le logiciel-service IBM conformément aux descriptions contenues dans l'annonce de ce logiciel-service, et maintient ce logiciel-service dans cette condition pour la durée de l'abonnement

au logiciel-service. IBM, ses sociétés affiliées et ses fournisseurs n'offrent aucune autre garantie («Ausschluß der Gewährleistung»).

Les garanties pour les logiciels de soutien fournis avec le logiciel-service, s'il y a lieu, sont énoncées dans le contrat de licence de ces logiciels.

IRLANDE

19. Garanties et exclusions

Le paragraphe suivant s'ajoute :

À moins d'une disposition expresse dans les présentes conditions d'utilisation ou dans l'article 12 de la loi «Sale of Goods Act 1893», telle que modifiée par la loi «Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980» (la «loi de 1980»), les présentes excluent toutes les conditions ou garanties (expresses, implicites, légales ou autres), y compris, notamment, les garanties rendues implicites par la loi «Sale of Goods Act 1893», telle que modifiée par la loi de 1980 (y compris, pour éviter tout doute, l'article 39 de la loi de 1980).

IRLANDE ET ROYAUME-UNI

22. Entente intégrale

La phrase qui suit s'ajoute au début de l'article 22 :

Rien dans les paragraphes qui suivent n'a pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité en cas de fraude.

Entente de niveau de service

La présente entente de niveau de service s'applique aux logiciels-services IBM suivants :

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients aux termes des modalités qui suivent. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera.

1. Définitions

- a. Temps d'indisponibilité d'applications – Période pendant laquelle les utilisateurs des portions de l'interface d'application hébergées par IBM sont incapables d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de temps d'indisponibilité lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés.
- b. Réclamant autorisé – Personne qui est autorisée à soumettre des réclamations aux termes de la présente entente de niveau de service et que vous avez indiquée à IBM.
- c. Crédit pour la disponibilité – Recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- d. Réclamation – Réclamation soumise à IBM par votre réclamant autorisé, aux termes de la présente entente de niveau de service, en raison du non-respect d'un niveau de service au cours d'un mois de la période contractuelle.
- e. Mois de la période contractuelle – Chaque mois complet au cours de la durée du service, étant entendu que le mois commence à 00:00 (GMT) le premier jour du mois et qu'il se termine à 23:59 (GMT) le dernier jour du mois.

- f. Client – Entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le service.
- g. Temps d'indisponibilité – Temps d'indisponibilité d'applications et/ou temps d'indisponibilité de traitement de données entrantes applicable au niveau de service correspondant indiqué dans le tableau ci-dessous. Le temps d'indisponibilité n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison :
- d'un temps d'arrêt prévu du système;
 - d'un cas de force majeure;
 - de problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers;
 - d'actes ou d'omissions d'agir du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement);
 - du non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service;
 - du fait qu'IBM se conforme à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client.
- h. Événement – Circonstance ou ensemble de circonstances qui ont pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- i. Cas de force majeure – Cas fortuits, terrorisme, action de la main-d'œuvre, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures, ordonnances ou restrictions gouvernementales, virus, attaques par saturation et autres conduites malicieuses, défaillances des services publics ou de la connectivité de réseau, ou toute autre cause d'indisponibilité du service sur laquelle IBM n'a aucun pouvoir raisonnable.
- j. Temps d'indisponibilité de la collecte de données entrantes – Période pendant laquelle le service est incapable de recueillir des données entrantes par le biais des éléments du service qui traitent de telles données, s'il y a lieu.
- k. Temps d'arrêt prévu du système – Arrêt prévu du service aux fins d'entretien.
- l. Service – Service auquel s'applique la présente entente de niveau de service, comme il est indiqué sur la première page des présentes.
- m. Niveau de service – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, y compris le moment où celui-ci vous a touché pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de gravité 1. Ce dossier doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures après que vous avez pris connaissance pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation d'un crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite réclamation.

Le réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera le temps d'indisponibilité total global au cours de chaque mois de la période contractuelle applicable au niveau de service indiqué dans le tableau ci-dessous. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'indisponibilité mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'indisponibilité a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Si le client signale un événement relatif à un temps d'indisponibilité d'applications et un événement relatif à un temps d'indisponibilité du traitement des données entrantes qui ont lieu en même temps, IBM traitera les périodes de temps d'indisponibilité qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux

périodes distinctes. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le niveau de service atteint au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le ou les mêmes événements au cours du même mois de la période contractuelle.

Dans le cas des services groupés (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des réclamations pour un seul service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de crédits pour la disponibilité pour plus d'un service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle.

Si vous avez acheté le service auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du service et les engagements relatifs à l'entente de niveau de service, le crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le service en vigueur au cours du mois au contrat faisant l'objet d'une réclamation, avec déduction d'un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le montant total des crédits pour la disponibilité accordés au cours de tout mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder 20 pour cent (20 %) du douzième (1/12e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service

Service	Niveau de service applicable	
	Disponibilité d'applications au cours d'un mois de la période contractuelle	Disponibilité de la collecte des données entrantes au cours d'un mois de la période contractuelle
IBM Unica Marketing Operation on Demand	O	N
IBM Unica Digital Profiler	O	O
IBM Unica Email Optimization	O	O
IBM Unica eReputation Manager	O	N
IBM Unica eDesign Optimizer	O	O
IBM Unica eContent Scorer	O	O
IBM Unica eDelivery Tracker	O	O
IBM Unica Social Email Analytics	O	O
IBM Unica eMessage	O	O
IBM eMessage Post Click Analytics	O	O
IBM Coremetrics Web Analytics	O	O
IBM Coremetrics Lifecycle	O	N

IBM Coremetrics Impression Attribution	O	O
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	O	N
IBM Coremetrics Social Analytics	O	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	O	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	O	O
IBM Coremetrics Search Marketing	O	N
IBM Coremetrics LIVEmail	O	N
IBM Coremetrics Explore	O	N
IBM Coremetrics AdTarget	O	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	O	O

Atteinte du niveau de service au cours d'un mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	12 %
Moins de 97,000 %	20 %

Le pourcentage d'atteinte du niveau de service est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes d'indisponibilité dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Total de 50 minutes d'indisponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 minutes d'indisponibilité = 43 150 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,884 % Niveau de service atteint
---	--

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux clients d'IBM. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai

- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du client d'IBM pour le service
- Un non-respect de votre part des obligations importantes aux termes des modalités d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement