

Conditions d'utilisation d'IBM

IBM DemandTec

Les modalités des présentes conditions d'utilisation d'IBM («conditions d'utilisation») s'ajoutent à celles du Contrat Passport Advantage international IBM ou du Contrat Passport Advantage Express international IBM, selon le cas (le «contrat»). Veuillez lire attentivement les présentes conditions d'utilisation d'IBM avant d'utiliser le logiciel-service IBM (aussi appelé logiciel sous forme de service) et tout logiciel de soutien qui s'y rattache (voir la définition de ces termes ci-dessous). 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 conditions 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 CONDITIONS D'UTILISATION 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 conditions d'utilisation s'appliquent aux logiciels-services IBM suivants :

1.1 Logiciels-services IBM pour les détaillants

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 Logiciels-services IBM pour les entreprises de biens de consommation

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Aux fins des présentes conditions d'utilisation seulement, le terme «logiciel-service IBM» renvoie aux offres de logiciels-services IBM qui sont définies dans le présent article 1.

Le client est autorisé à utiliser le logiciel-service IBM uniquement pendant une période d'abonnement valide.

2. Définitions

Biens de consommation - Tout article ou composant d'un article qui est produit ou distribué aux fins de vente directe à un consommateur. Le terme «biens de consommation» comprend, par exemple, les vêtements et les chaussures, les produits alimentaires et les boissons, les soins à domicile et personnels, les biens de consommation durables et les appareils domestiques, les biens de consommation non durables, les produits spécialisés, les soins aux animaux domestiques, mais n'inclut pas les automobiles, les aéronefs, les instruments financiers, les services ou les maisons.

Catégorie de produit - Groupe de produits (aussi appelés articles ou unités de gestion des stocks [UGS]) qui répondent à un besoin semblable du consommateur ou qui sont interreliés ou interchangeables. Les produits qui se trouvent dans une même catégorie doivent pouvoir être gérés de manière logistique en magasin. La décision définitive en ce qui a trait à la détermination de ce qui constitue une «catégorie de produit» est laissée à la discrétion raisonnable d'IBM.

Détaillant - Client qui vend des biens de consommation en petits lots ou en lots individuels aux fins de consommation directe par le consommateur.

Détaillant inclus - Détaillant qui s'abonne de pair avec l'entreprise de biens de consommation en vue d'utiliser le logiciel-service IBM pertinent.

Entreprise de biens de consommation - Client qui produit des biens de consommation.

Entreprise de biens de consommation représentée - Entreprise de biens de consommation qui embauche un représentant afin de la représenter auprès des détaillants en vue de planifier des promotions, de soumettre des offres et d'exécuter d'autres transactions.

Les termes qui suivent ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous.

Logiciel 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-service et son utilisation.

Représentant - Client qui représente une ou plusieurs entreprises de biens de consommation à titre d'agent de vente et qui assume son rôle au niveau du siège social et/ou de la vente au détail.

Services d'activation de plateforme - Services à distance énumérés et décrits dans l'article 6 («Services à distance»).

Ventes totales - Tous les produits qui sont vendus aux consommateurs finals (dans le cas d'un détaillant) ou aux détaillants inclus (dans le cas d'une entreprise de biens de consommation) par l'entremise de tous les canaux de vente.

Les termes qui ne sont pas définis dans les présentes conditions d'utilisation ont la signification qui leur est attribuée dans le contrat.

3. Modalités générales relatives aux redevances

3.1 Mesures

L'application est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une application correspond à un programme informatique ayant un nom unique. Il faut obtenir un nombre suffisant de droits d'utilisation pour chaque application rendue accessible et utilisable pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation du client ou un document transactionnel.

Un mandat est une unité de mesure servant de base 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 de droits d'utilisation pour couvrir chaque mandat.

Un million d'unités de conversion de revenus (MRCU) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une unité de conversion de revenus est une mesure d'un montant de revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte à l'obtention de licences pour le logiciel-service IBM. Les montants de revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en MRCU conformément au tableau fourni à l'adresse http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Il faut obtenir un nombre suffisant de droits d'utilisation pour le nombre de MRCU requis afin de couvrir le revenu traité ou géré par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation du client ou un document transactionnel.

Un milliard d'unités de conversion de revenus (BRCU) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une unité de conversion de revenus est une mesure d'un montant de

revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte au logiciel-service IBM. Les montants de revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en BRCU conformément au tableau fourni à l'adresse http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Il faut obtenir un nombre suffisant de droits d'utilisation pour le nombre de BRCU requis afin de couvrir le revenu traité ou géré par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation du client ou un document transactionnel.

La définition du terme «revenu» aux fins de calcul du nombre de MRCU ou de BRCU varie selon l'offre de logiciel-service IBM, comme il est indiqué ci-dessous.

3.1.1 Logiciels-services IBM pour les détaillants

a. Aux fins de calcul des MRCU pour les logiciels-services suivants :

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine.

b. Aux fins de calcul des MRCU pour les logiciels-services suivants :

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine générées par la vente d'articles en promotion. Dans les présentes conditions d'utilisation, les articles en promotion correspondent à des produits qui sont temporairement mis en promotion, en rabais ou vendus dans le cadre de toute forme de promotion, y compris, sans toutefois s'y limiter, une réduction de prix temporaire, une mention dans une publicité ou une circulaire, un étalage dans un emplacement secondaire d'un magasin physique ou un affichage sur la page principale d'un site Web et des coupons.

c. Aux fins de calcul des MRCU pour le logiciel-service IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud, le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine qui sont générées par la vente d'articles dont le prix a été réduit (articles démarqués). Les articles démarqués sont des produits vendus à prix réduit de manière permanente, généralement dans le but d'éliminer un surplus de stocks, notamment, dans le cadre d'une vente de liquidation.

d. Dans le cas du logiciel-service IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery, le client doit obtenir suffisamment de droits d'utilisation d'application pour ce logiciel-service IBM. Ces droits correspondent à un niveau de revenu du client indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour ce logiciel-service IBM, le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = plus de 15 BRCU

3.1.2 Logiciels-services IBM pour les entreprises de biens de consommation

a. Aux fins de calcul des MRCU pour les logiciels-services suivants :

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine qui sont générées par la vente des catégories de produits incluses à des détaillants inclus.

b. Aux fins de calcul des MRCU pour les logiciels-services suivants :

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine qui sont générées par la vente des catégories de produits incluses.

c. Aux fins de calcul des MRCU pour les logiciels-services suivants :

- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine qui sont générées par la vente des catégories de produits incluses aux détaillants inclus dans le programme.

d. Aux fins de calcul des MRCU pour le logiciel-service IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine faites au détaillant inclus dans le programme.

e. Aux fins de calcul des MRCU pour le logiciel-service IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program, le revenu correspond aux ventes totales de produits dont le représentant a la charge faites au détaillant inclus.

3.1.3 Services d'activation de plateforme

Pour tous les services d'activation de plateforme, le client doit obtenir suffisamment de droits d'utilisation pour lesdits services. Ces droits correspondent à un niveau du revenu du client indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour ces services d'activation de plateforme, le revenu correspond aux ventes totales du client d'origine au site d'origine.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = plus de 15 BRCU

3.2 Redevances et facturation

3.2.1 Mise en place

À moins d'une indication contraire dans un document transactionnel applicable, IBM facturera des redevances uniques de mise en place lors de la fourniture initiale du logiciel-service IBM. Le tarif et le cycle de facturation seront indiqués dans un tel document transactionnel, et les factures seront produites en conséquence.

3.2.2 Options de facturation

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)

Les frais d'abonnement sont facturables sur une base annuelle, trimestrielle ou mensuelle, pour la durée indiquée dans le document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2.3 Redevances mensuelles partielles

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

3.2.4 Services à distance

Les services à distance seront facturés par mandat. Ces services seront facturés sur une base annuelle, trimestrielle ou mensuelle, comme indiqué dans un document transactionnel.

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 tout logiciel-service IBM au nom du client.

5. 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. Si le logiciel de soutien s'accompagne d'un contrat de licence distinct (par exemple, les Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM non garantis [ILAN] ou d'autres contrats d'IBM ou de tiers) au moment de l'installation ou du téléchargement, c'est ce contrat distinct qui régira l'utilisation dudit logiciel. Le client reconnaît qu'il accepte ces modalités dès qu'il signe les présentes conditions d'utilisation ou qu'il télécharge, installe ou utilise le logiciel de soutien.

Les logiciels de soutien incluent notamment les logiciels suivants :

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. Services à distance

Les clients qui sont abonnés au logiciel-service IBM peuvent obtenir les services à distance suivants :

- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price Management
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price and Promotion Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Promotion Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Promotion Planning

6.1 Responsabilités d'IBM à l'égard des services d'activation de plateforme pour les logiciels-services IBM DemandTec Price Management et DemandTec Promotion Planning

IBM s'engage à :

- travailler avec le client pour obtenir tous les champs de données requis, comme décrit dans le document IBM relatif aux exigences en matière de données pour l'offre de logiciel-service pertinente («données du client»);
- recevoir et charger les données du client sur une base hebdomadaire ou quotidienne, et gérer l'interface de conversion des données à l'aide d'outils standards. IBM pourrait exiger des frais supplémentaires si le client modifie le format de ses données, demande à IBM de lui retransmettre ces données dans un format différent ou de modifier les schémas de données et les scripts d'automatisation en vue de tirer parti des nouvelles données;
- fournir des services standards de gestion de compte en continu qui permettent de s'assurer que le client obtient de l'assistance une fois que l'équipe de mise en œuvre a terminé son mandat. Ces services de gestion de compte seront fournis à distance pendant une période maximale de six (6) heures par semaine.

6.2 Responsabilités d'IBM à l'égard des services d'activation de plateforme pour les logiciels-services IBM DemandTec Price Optimization, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization et IBM DemandTec Promotion Optimization

IBM s'engage à :

- travailler avec le client pour obtenir tous les champs de données requis, comme décrit dans le document IBM relatif aux exigences en matière de données pour l'offre de logiciel-service pertinente («données du client»);

- recevoir et charger les données du client sur une base hebdomadaire ou quotidienne, et gérer l'interface de conversion des données à l'aide d'outils standards. IBM pourrait exiger des frais supplémentaires si le client modifie le format de ses données, demande à IBM de lui retransmettre ces données dans un format différent ou de modifier les schémas de données et les scripts d'automatisation en vue de tirer parti des nouvelles données;
- effectuer la validation standard des données pour les catégories de produits servant de modèles. La validation des données se fait par l'exécution de travaux automatisés visant à vérifier si les données du client comportent des erreurs ou des anomalies;
- fournir ses services de modélisation économétriques standards pour chaque catégorie de produit, conformément au plan de projet. Ces services incluent la création d'ensembles de données de modélisation, l'estimation des modèles, l'évaluation de la qualité des modèles, ainsi que la détermination de problèmes dans les modèles, au besoin. Ils comprennent également la modélisation initiale pour chaque catégorie de produit incluse et la remodelisation en continu, à un rythme raisonnable compte tenu de la dynamique de la catégorie, en fonction d'une évaluation raisonnable d'IBM. Si le client reformule ses données, IBM travaillera avec ce dernier pour déterminer s'il faut recharger les données historiques reformulées et refaire un modèle des catégories de produits, ce qui pourrait donner lieu à des frais supplémentaires dont conviendront mutuellement les parties le cas échéant;
- fournir des services standards de gestion de compte en continu qui permettent de s'assurer que le client obtient de l'assistance une fois que l'équipe de mise en œuvre a terminé son mandat. Ces services de gestion de compte seront fournis à distance pendant une période maximale de six (6) heures par semaine.

6.3 Responsabilités du client

Le client a la responsabilité de fournir ce qui suit :

- a. un solide soutien de la direction pour le projet;
- b. un accès direct pour les ressources d'IBM, dans la mesure nécessaire pour leur permettre d'accomplir les activités de projet qui leur ont été attribuées;
- c. un nombre approprié de ressources pour travailler sur le projet, notamment :
 - un ou des programmeurs qui travailleront avec l'équipe d'intégration des données d'IBM afin de créer et de gérer les interfaces de données appropriées;
 - des représentants de l'entreprise pour s'assurer que les exigences d'application se reflètent correctement dans le contenu des données extraites;
 - une solide équipe de projet qui se consacre aux travaux des processus techniques et d'affaires requis;
- d. la documentation pertinente sur le mappage des données;
- e. la transmission des données du client selon le calendrier convenu;
- f. les données du client qui correspondent au format d'IBM spécifié dans le document IBM relatif aux exigences en matière de données;
- g. des ressources pour résoudre rapidement les problèmes éventuels;
- h. de l'assistance du client pour s'assurer que l'information fournie est correcte.

Le client reconnaît que son incapacité de remplir les obligations mentionnées plus haut pourrait empêcher IBM de fournir les services d'activation de plateforme moyennant les frais établis dans le document transactionnel applicable. Si les services d'activation de plateforme sont retardés ou si le coût de prestation de ces services par IBM est augmenté en raison de l'incapacité du client d'exécuter les tâches susmentionnées ou de toute autre circonstance sur laquelle IBM n'a aucun pouvoir, des frais supplémentaires pourraient être exigés. Les frais supplémentaires et les modalités de facturation pour de tels services seront traités séparément et spécifiés dans une description du travail.

7. Suspension du logiciel-service IBM et résiliation

7.1 Suspension de l'accès

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.

7.2 Résiliation

IBM 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. À 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-service et détruire toutes les copies des logiciels de soutien y afférents qui sont en la possession ou sous le contrôle du client.

8. Renouvellement d'une période d'abonnement

8.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Le client peut renouveler sa période d'abonnement au logiciel-service IBM qui vient à expiration en fournissant une autorisation écrite de renouvellement (un formulaire de commande, une lettre de commande ou un bon de commande, par exemple), avant la date d'expiration, conformément aux modalités du contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AU PLUS TARD À LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE IBM QUI ARRIVE À EXPIRATION SERA AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UNE DURÉE D'UN (1) AN, AU MÊME PRIX ET SELON LA MÊME FRÉQUENCE DE FACTURATION, À MOINS QU'IBM NE REÇOIVE AVANT LA DATE D'EXPIRATION, QUE CE SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT OU PAR L'ENTREMISE D'UN INTERMÉDIAIRE, SELON LE CAS, UN AVIS ÉCRIT DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE DÉSIRE PAS RENOUVELER SON ABONNEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT CONVIENT DE PAYER LES FRAIS DE RENOUVELLEMENT.

Les offres de logiciels-services IBM et les services à distance qui suivent font l'objet d'un renouvellement automatique de la période d'abonnement :

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price Management
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Price and Promotion Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Promotion Optimization
- Services d'activation de plateforme pour le logiciel-service IBM DemandTec Promotion Planning

8.2 Renouvellement obligatoire par le client

Dans le cas où le droit d'utilisation du logiciel-service IBM pour le client n'inclut pas un renouvellement automatique, la période d'abonnement audit logiciel ne se renouvelle pas automatiquement. Pour renouveler la période d'abonnement, le client doit passer une commande directement auprès d'IBM ou par l'entremise d'un intermédiaire IBM, selon le cas.

Les offres de logiciels-services IBM qui suivent ne font pas l'objet d'un renouvellement automatique de la période d'abonnement :

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. 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.

10. 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.

11. 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. Les détails concernant les options d'assistance technique se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.demandtec.com/support>

Éléments non visés par l'assistance technique

L'assistance technique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- la conception et le développement d'applications;
- les problèmes découlant de l'utilisation du logiciel-service IBM par le client dans un environnement autre que l'environnement d'exploitation spécifié; ou
- l'assistance pour des produits et services du client ou d'un tiers ou les problèmes découlant de l'utilisation du logiciel-service IBM avec les produits ou services du client ou d'un tiers.

12. Confidentialité et sécurité des données

12.1 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 que si IBM détermine raisonnablement que c'est utile pour fournir le logiciel-service IBM, elle peut transférer le contenu et des données personnelles au-delà d'une frontière nationale aux entités et pays indiqués dans un avis au client. Le client consent à ce que le logiciel-service IBM soit fourni par ces entités dans ces pays. En outre, le client assume seul la responsabilité de s'assurer que tout transfert de données personnelles au-delà d'une frontière nationale en vertu des modalités des 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.

12.2 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 ou retournera au client tout contenu que le client définit comme étant des données personnelles.

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.

12.3 Protection du contenu

Nonobstant toute disposition contraire dans le contrat :

- 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; et

- 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 dans l'article 12.4.

12.4 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'elles 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.

13. 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 n'est pas soumis, en totalité ou en partie, au contrôle exercé en vertu des règlements américains sur le trafic d'armes international (ITAR). 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.

14. 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.

15. 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>.

16. Garanties et exclusions

16.1 Garantie limitée

IBM garantit que le logiciel-service IBM respectera ses spécifications publiées et mises en disponibilité par IBM. Le client convient que ces spécifications peuvent être fournies en anglais seulement, à moins d'une exigence contraire d'une loi locale, sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.

Si le logiciel-service IBM ne fonctionne pas tel que garanti et qu'IBM est incapable de le faire fonctionner comme tel, IBM accordera au client un remboursement au prorata des montants qu'il a payés d'avance, et le droit du client d'utiliser ledit logiciel prendra fin. Cette garantie limitée demeure en vigueur pendant la période d'abonnement à l'offre de logiciel-service IBM.

17. Modalités particulières aux offres de logiciels-services IBM

17.1 Exigences en matière de données

Le client comprend et convient que pour être en mesure d'utiliser tout logiciel-service IBM pour la vente au détail, il doit fournir à IBM des données sur les produits, des données financières et d'autres données prescrites dans le document IBM relatif aux exigences en matière de données pour le commerce de

détail qui est en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (les «données du détaillant»). Un exemplaire du document actuel relatif aux exigences en matière de données pour le commerce de détail se trouve à l'adresse <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>. IBM peut modifier ce document de temps à autre, à sa seule discrétion.

Le client comprend et convient que pour être en mesure d'utiliser tout logiciel-service IBM pour les biens de consommation, il doit fournir à IBM des données sur les produits, des données financières et d'autres données prescrites dans le document relatif aux exigences en matière de données pour les biens de consommation qui est en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (les «données sur les biens de consommation», ainsi que les «données du détaillant» et les «données du client»). Un exemplaire du document actuel relatif aux exigences en matière de données pour les biens de consommation se trouve à l'adresse <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>. IBM peut modifier ce document de temps à autre, à sa seule discrétion.

Aux fins du contrat, toutes les données du client seront considérées comme du «contenu».

17.2 Information du profil d'un utilisateur du logiciel-service 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.

17.3 Octroi de licence

- a. Chaque détaillant qui conclue un contrat avec IBM en vue d'utiliser un logiciel-service IBM dans le cadre d'un programme «en étoile» (p. ex., IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud et IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud) accorde par les présentes à IBM au cours de la période d'abonnement une licence limitée et non exclusive lui permettant d'utiliser, de copier, de stocker, d'enregistrer, de transmettre, de gérer, d'afficher, de visualiser, d'imprimer ou d'utiliser autrement les données du détaillant, mais seulement dans la mesure nécessaire pour fournir un tel logiciel-service IBM aux partenaires commerciaux du détaillant pour les produits de consommation qui se sont abonnés audit logiciel-service.
- b. De plus, chaque client (qu'il s'agisse d'un détaillant ou d'une entreprise de biens de consommation) accorde par les présentes à IBM, pendant la période d'abonnement, une licence non exclusive (la «licence de recherche») lui permettant d'analyser, d'utiliser, de copier, de stocker, d'enregistrer, de transmettre, de gérer, d'afficher, de visualiser, d'imprimer ou d'utiliser autrement les données du client aux fins de recherche et/ou d'exploration de données, pourvu qu'IBM élimine d'abord toutes les caractéristiques de telles données du client susceptibles de révéler (i) l'identité du client; ou (ii) tous les aspects confidentiels ou exclusifs des processus d'affaires internes du client. Il est par ailleurs entendu que le client peut décider de ne pas accorder une licence de recherche en avisant IBM par écrit de cette décision au moment de signer le document transactionnel initial approprié.
- c. Chaque entreprise de biens de consommation qui obtient un droit d'utiliser un logiciel-service IBM dans le cadre d'un programme «en étoile» (p. ex., IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program et IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) peut seulement utiliser le logiciel-service IBM dans le cadre du programme d'un détaillant inclus et avec les données sur les ventes et les produits du détaillant inclus. L'utilisation du logiciel-service IBM ou des données sur les ventes et les produits du détaillant inclus est interdite à toute autre fin.

17.4 Liens menant à des sites Web ou à d'autres services d'un tiers

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.

18. Dispositions générales

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.

19. 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 prévaudront.

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

Conditions d'utilisation du logiciel-service IBM

Partie 2 - Dispositions nationales particulières

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

- Modifications visant les pays des Amériques;
- 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 DES AMÉRIQUES

BELIZE, COSTA RICA, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY ET VENEZUELA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRÉSIL

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

8. Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

AUSTRALIE

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL

8. Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

JAPON

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

NOUVELLE-ZÉLANDE

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (E/MO/A) ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

The following is added to Section 16: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 16: Warranty and Exclusions.

AUTRICHE

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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.

BAHREÏN, KOWEÏT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET ÉMIRATS ARABES UNIS

8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ALLEMAGNE

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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

16. 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

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

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

Entente de niveau de service

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

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

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. Vous convenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. 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.
- b. 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.
- c. Réclamation – Désigne une réclamation soumise par votre contact autorisé à IBM conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois au contrat.
- d. Mois de la période contractuelle – Chaque mois complet au cours de la période d'abonnement, étant entendu que le mois commence à 00:00 (TMG) le premier jour du mois et qu'il se termine à 23:59 (TMG) le dernier jour du mois.
- e. 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.
- f. Temps d'arrêt – Désigne une période durant laquelle le traitement pour le service dans le système de production s'est arrêté et où tous les utilisateurs du service sont incapables d'accéder au service pour lequel ils détiennent les permissions appropriées. Le temps d'arrêt n'inclut toutefois pas la période d'indisponibilité du service en raison des circonstances suivantes :
 - Temps d'arrêt prévu du système
 - Cas de force majeure
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
 - Actes ou 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)
 - Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service

- Conformité d'IBM à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client
- g. Événement – Circonstance ou ensemble de circonstances qui ont pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- h. 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.
- i. Temps d'arrêt prévu du système – Arrêt prévu du service aux fins d'entretien.
- j. 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.
- k. Service – Service auquel s'applique la présente entente de niveau de service, comme il est indiqué sur la première page des présentes. La présente entente de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.

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.

Votre contact autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris notamment des descriptions détaillées de tous les événements pertinents et le niveau de service faisant l'objet de la réclamation.

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. 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.

Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder douze pour cent (12 %) 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 d'après les renseignements disponibles dans ses dossiers, lesquels auront préséance en cas d'incompatibilité avec les données dans vos dossiers.

LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOTRE SEUL REMÈDE EXCLUSIF À L'ÉGARD DE TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service

Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

Niveau de service atteint	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
97 % – 99 %	2 %
95 % – 96,99 %	5 %
Moins de 95 %	12 %

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 de temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Total de 540 minutes de temps d'arrêt 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) – 540 minutes de temps d'arrêt = 42 660 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 98,75 % Niveau de service atteint
---	---

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est uniquement mise à la disposition des 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 conditions 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