

### IBM DemandTec

Les présentes Conditions d'Utilisation IBM (ci-après les "Conditions d'Utilisation") s'ajoutent à celles du Contrat International IBM Passport Advantage ou du Contrat International IBM Passport Advantage Express, selon le cas (ci-après le "Contrat"). Lisez attentivement les présentes Conditions d'Utilisation IBM avant d'utiliser IBM SaaS et tout Logiciel d'Activation associé (tel que ces termes sont définis ci-dessous). Le Client ne pourra utiliser IBM SaaS et le Logiciel d'Activation que s'il accepte au préalable les présentes Conditions d'Utilisation. En accédant à IBM SaaS ou au Logiciel d'Activation ou en les commandant ou en les utilisant, ou bien en cliquant sur un bouton "Accepter", le Client accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

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

## Chapitre 1 – Dispositions Générales

### 1. Objet

Les présentes Conditions d'Utilisation sont destinées aux offres IBM SaaS suivantes ::

#### 1.1 IBM SaaS for Retailers

- 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 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- 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

Pour les besoins des présentes Conditions d'Utilisation uniquement, le terme "IBM SaaS" désigne les offres IBM SaaS spécifiques définies dans la présente Section 1.

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

## 2. Définitions

Les termes ci-après auront les significations suivantes :

**Courtier** - désigne un Client représentant une ou plusieurs Sociétés CP comme agent commercial traitant la couverture des transactions au siège social et/ou au détail.

**Société CP avec Courtier** - désigne une Société CP qui engage un Courtier pour gérer sa représentation auprès des détaillants en rapport avec la planification des promotions, la soumission d'offres et d'autres transactions.

**Biens de consommation** - désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les "Biens de consommation" incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.

**Société CP** - désigne un Client qui produit des Biens de consommation.

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

**Détaillant inclus** - désigne le ou les Détaillants auprès desquels le Client CP souscrit l'utilisation de l'offre IBM SaaS concernée.

**Services d'activation de plateforme** - désigne les Services Distants répertoriés et décrits dans la Section 6 Services Distants.

**Catégorie(s) de Produit** - désigne(nt) un groupe de produits (également appelés articles ou Unités de stockage (SKU)) répondant à un besoin de consommation similaire et reliés entre eux ou substituables. Les produits placés ensemble dans la même catégorie doivent être logistiquement gérables en magasin. La détermination définitive des composants d'une "Catégorie de Produit" sera soumise à la discrétion raisonnable d'IBM.

**Détaillant** - désigne un Client engagé dans la vente de Biens de Consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.

**Ventes totales** - désignent tous les produits vendus à des utilisateurs finaux (dans le cas d'un Détaillant) ou à des Détaillants Inclus (dans le cas d'une Société CP) par le biais de tous les canaux.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'Utilisation sont définis dans le Contrat.

## 3. Dispositions Générales relatives aux Redevances

### 3.1 Unités de mesure

**Application** : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Application est un logiciel portant un nom unique. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Application mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du Logiciel (PoE) ou dans un Document de Transaction du Client.

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

**Unités de Conversion de Revenus en Million (MRCU)** : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à la licence d'IBM SaaS. Les montants de revenus spécifiques à une devise doivent être convertis en MRCU conformément au tableau disponible à l'adresse [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Des droits suffisants sont nécessaires pour le nombre de MRCU requis pour couvrir les revenus traités ou gérés par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

**Unités de conversion de revenus en milliard (BRCU)** : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à IBM SaaS. Les montants de revenus spécifiques à une devise doivent être convertis en BRCU conformément au tableau disponible à l'adresse

[http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Des droits suffisants sont nécessaires pour le nombre de BRCU requis pour couvrir les revenus traités ou gérés par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

La définition des revenus en vue de calculer le nombre de MRCU ou BRCU varie en fonction de l'offre IBM SaaS concernée, comme décrit ci-dessous.

### 3.1.1 IBM SaaS for Retailers

a. Pour les besoins du calcul de MRCU pour les 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

Les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site Principal.

b. Pour les besoins du calcul de MRCU pour les services suivants :

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

Les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site Principal, générées par les ventes d'Articles en Promotion. Pour les besoins des présentes Conditions d'Utilisation, les Articles en Promotion sont des produits présentés temporairement et/ou réduits ou vendus sous toute forme de promotion, y compris, sans s'y limiter, une réduction de prix temporaire, une mention dans une publicité ou un circulaire, un affichage dans un site secondaire d'un magasin physique ou sur la page principale d'un site Web, ainsi que des coupons.

c. Pour les besoins du calcul de MRCU pour IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site principal, générées par les ventes d'Articles Démarqués. Les Articles Démarqués sont des produits vendus avec une réduction de prix permanente, généralement destinés à éliminer les excédents de stock, ce qui inclut les liquidations.

d. Pour IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery, le Client doit se procurer des droits d'utilisation d'Application suffisants pour cette offre IBM SaaS, correspondant au niveau de revenu du Client, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour les besoins de cette offre IBM SaaS, les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site principal.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = jusqu'à 15 BRCU

### 3.1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

a. Pour les besoins des calculs de MRCU pour les services suivants :

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

Les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site Principal, générées par les ventes de Catégories de Produit incluses aux Détaillants Inclus.

b. Pour les besoins des calculs de MRCU pour les services suivants :

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

Les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site Principal, générées par les ventes de Catégories de Produit.

- c. Pour les besoins des calculs de MRCU pour les services suivants :
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
  - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site Principal, générées par les ventes de Catégories de Produit incluses aux Détaillants Inclus dans le programme.

- d. Pour les besoins des calculs de MRCU pour IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site principal au Détaillant Inclus dans le programme.
- e. Pour les besoins des calculs de MRCU pour IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program - les Revenus correspondent aux ventes totales au Détaillant Inclus des produits représentés par le Courtier.

### **3.1.3 Services d'Activation de Plateforme**

Pour tous les Services d'activation de plateforme, le Client doit obtenir des droits d'Engagement suffisants pour les Services d'Activation de Plateforme correspondant au Niveau de Revenu du Client, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour les besoins de ces Services d'activation de plateforme, les Revenus correspondent aux Ventes Totales du Client Chef de File sur le Site principal.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = jusqu'à 15 BRCU

## **3.2 Redevances et Facturation**

### **3.2.1 Configuration**

Sauf mention contraire dans un Document de Transaction applicable, IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale d'IBM SaaS. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans ledit Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

### **3.2.2 Options de Facturation**

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

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

Le montant de la souscription est facturé à l'année, par trimestre ou par mois pour la durée indiquée dans le Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de la Souscription et du nombre de cycles de facturation par an.

### **3.2.3 Redevances Mensuelles Partielles**

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

### **3.2.4 Services Distants**

Les services distants seront facturés par Engagement. Les services distants seront facturés à l'année, par trimestre ou par mois, comme indiqué dans un Document de Transaction.

## **4. Création de Compte et Accès**

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

Personnelles fournies lors de l'inscription pour un compte ou pour utiliser IBM SaaS. Ces informations sont corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à IBM SaaS.

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

## 5. Logiciel d'Activation

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

Les Logiciels d'Activation incluent, sans que cette liste soit limitative, les suivants :

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

## 6. Services Distants

Les services distants suivants peuvent être acquis par les Clients d'IBM SaaS :

- IBM DemandTec Price Management - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Price Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Promotion Planning - Services d'Activation de Plateforme

### 6.1 Responsabilités d'IBM pour IBM DemandTec Price Management – Services d'Activation de Plateforme et DemandTec Promotion Planning – Services d'Activation de Plateforme

IBM accepte :

- de collaborer avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Exigences de données IBM correspondant à l'offre IBM SaaS concernée ("Données Client") ;
- de recevoir et charger des Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et de gérer l'interface de traduction de données à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client, s'il demande le renvoi des fichiers au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;
- de fournir des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 6 heures/semaine.

### 6.2 Responsabilités d'IBM pour IBM DemandTec Price Optimization – Services d'activation de plateforme, IBM DemandTec Price et Promotion Optimization – Services d'activation de plateforme, et IBM DemandTec Promotion Optimization – Services d'Activation de Plateforme

IBM accepte :

- de collaborer avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Exigences de données IBM correspondant à l'offre IBM SaaS concernée ("Données Client") ;
- de recevoir et charger des Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et de gérer l'interface de traduction de données à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client, s'il demande le renvoi des fichiers au

Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;

- d'effectuer sa validation de données standard pour les catégories de produit modélisées. La validation de données se compose de travaux automatisés exécutant et vérifiant les Données Client quant aux erreurs et anomalies potentielles ;
- de fournir ses services de modélisation économétrique standard 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 et le traitement des incidents liés aux modèles, selon les besoins. Il s'agit notamment de la modélisation initiale pour chaque catégorie de produit incluse et des remodelisations permanentes à un rythme raisonnable en fonction de la dynamique de la catégorie, comme évalué raisonnablement par IBM. Dans le cas d'un retraitement de données par le Client, IBM collaborera avec le Client pour déterminer si un rechargement des données d'historique retraitées et une remodelisation des catégories de produit concernées sont garantis, ce qui peut nécessiter des frais supplémentaires à convenir d'un commun accord à ce moment-là ;
- de fournir des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 6 heures/semaine.

### **6.3 Responsabilités du Client**

Le Client est responsable de ce qui suit :

- a. Assistance Administrative Solide pour le Projet
- b. Accès direct pour les ressources IBM, comme jugé nécessaire pour effectuer les activités de Projet affectées
- c. Niveau et nombre approprié de ressources du Client pour travailler sur le Projet, y compris :
  - Programmeur(s) informatique(s) pour gérer l'équipe d'intégration de données d'IBM pour créer et gérer les interfaces de données appropriées
  - Représentants du secteur d'activité pour garantir la conversion correcte des exigences d'application vers le contenu des extractions de données
  - Equipe de Projet solide engagée dans les travaux de processus technique et métier requis
- d. Documentation de mappage de données appropriée
- e. Transmission des Données Client conformément aux délais impartis
- f. Données Client correspondant au format d'IBM, comme indiqué dans le Document Exigences de données IBM existant
- g. Ressources traitant les problèmes dans les délais
- h. Assistance fournie au Client pour garantir que les informations fournies sont correctes

Le Client reconnaît que le non-respect des obligations ci-dessus peut porter atteinte à la capacité d'IBM à fournir les Services d'Activation de Plateforme pour les prix indiqués dans le Document de Transaction applicable. Si les Services d'Activation de Plateforme sont retardés ou si le coût d'IBM pour la fourniture des Services d'Activation de Plateforme est augmenté par suite de l'exécution par le Client des tâches ci-dessus ou en raison de toute autre circonstance échappant au contrôle d'IBM, des redevances supplémentaires peuvent être requises. Les redevances supplémentaires et les modalités de facturation desdits services seront commandées séparément et indiquées dans un Descriptif de Services.

## **7. Interruption et Résiliation d'IBM SaaS**

### **7.1 Suspension de l'Accès**

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

## 7.2 Résiliation

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

## 8. Renouvellement d'une Période de Souscription

### 8.1 Renouvellement Automatique d'une Période de Souscription

Le Client pourra renouveler la Période de Souscription à IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PERIODE DE SOUSCRIPTION A IBM SAAS ARRIVÉE À EXPIRATION SERA AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UNE DUREE D'UN AN AU MEME PRIX ET SELON LA MEME FREQUENCE DE FACTURATION SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ECRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE A PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

Les offres SaaS IBM et les services distants suivants sont éligibles à un renouvellement automatique de la Période de Souscription :

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Price Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Services d'Activation de Plateforme
- IBM DemandTec Promotion Planning - Services d'Activation de Plateforme

### 8.2 Renouvellement Requis du Client

Dans le cas où l'autorisation d'un client pour IBM SaaS n'inclut pas un renouvellement automatique, alors l'offre IBM SaaS n'est pas éligible à un renouvellement automatique et le client doit renouveler une Période de Souscription en passant commande soit directement auprès d'IBM soit par le biais d'un revendeur, selon le cas.

Les offres SaaS IBM suivantes ne sont pas éligibles pour un renouvellement automatique de la Période de souscription :

- 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, Dispositions Applicables et Autorisation des Mises à Jour Automatiques**

Les présentes Conditions d'Utilisation s'appliquent à l'ensemble des améliorations, modifications, variations, révisions, mises à jour, suppléments, modules complémentaires et remplacements d'IBM SaaS (collectivement, les "Mises à jour") qu'IBM peut fournir ou mettre à disposition, en fonction des dispositions supplémentaires fournies par IBM et applicables à ces Mises à jour. Le Client autorise IBM par la présente et accepte qu'IBM, conformément aux procédures d'exécution standard d'IBM, transmette, accède, installe et fournisse automatiquement des Mises à jour pour IBM SaaS sans avis ultérieur ou autorisation. IBM n'est pas tenue de créer, fournir ou installer des Mises à jour, et aucune disposition des présentes Conditions d'Utilisation ne peut être interprétée de manière à exiger de telles actions d'IBM.

## 10. **Mises à jour des Conditions d'Utilisation**

IBM se réserve le droit de modifier à tout moment avec effet prospectif les présentes Conditions d'Utilisation, afin de prendre en compte toutes Mises à jour qu'IBM peut fournir ou mettre à disposition pour IBM SaaS pendant la Période de Souscription et, sauf disposition légale contraire, en adressant au Client un préavis d'au moins trente (30) jours des dites conditions modifiées. Les renouvellements de souscription seront soumis aux Conditions d'Utilisation en vigueur au moment du renouvellement.

## 11. **Support Technique**

Un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation, le cas échéant, au cours de la Période de Souscription. Les options de support technique sont détaillées sur le site <http://www.demandtec.com/support>

### **Éléments non Couverts par le Support Technique**

Le support Technique ne comprend pas d'assistance pour :

- la conception et le développement d'applications ;
- les problèmes découlant de l'utilisation par le Client d'IBM SaaS hors de son environnement opérationnel spécifié ; ou
- les produits et services du Client ou des tiers, ou les problèmes découlant de l'utilisation d'IBM SaaS avec des produits ou services du Client ou des tiers.

## 12. **Confidentialité et Sécurité des Données**

### 12.1 **Obligations du Client**

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

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

Le Client accepte et reconnaît qu'il est seul responsable de toute Donnée Personnelle pouvant être incluse dans le Contenu, y compris toute information partagée par un Utilisateur IBM SaaS avec des tiers au nom du Client. Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Personnelles dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur pour la protection des données.



IBM SaaS n'est pas destiné au stockage ou à la réception de toutes Informations Personnelles Confidentielles ou Informations Confidentielles sur la Santé (comme définies ci-dessous), qu'elle qu'en soit la forme, et le Client sera redevable des coûts raisonnables ainsi que des sommes qu'IBM pourrait subir au titre desdites informations fournies à IBM ou encore de la perte ou de la divulgation desdites informations par IBM, y compris celles découlant de réclamations émanant de tiers. Les "Informations Personnelles Confidentielles" désignent : 1) les Données Personnelles, dont la perte créerait la nécessité d'une notification d'atteinte à la protection des données, et incluent, de façon non limitative, les informations financières, le numéro d'identification national (par exemple, le numéro de sécurité sociale) ou tout autre numéro d'identification établi par les pouvoirs publics (comme le numéro de permis de conduire ou de passeport), le numéro de compte bancaire, le numéro de carte bancaire ; et 2) les Données Personnelles ayant rapport à l'origine raciale ou ethnique, à l'orientation sexuelle, aux opinions politiques, aux convictions ou activités religieuses, idéologiques ou à l'appartenance syndicale. Par "Informations Confidentielles sur la Santé", on entend "informations sur la santé identifiables individuellement", comme défini dans le cadre de la loi américaine sur l'assurance maladie (Health Information Portability and Accountability Act) de 1996 ("HIPAA") et ses modifications.

Le Client accepte que, si IBM a raisonnablement déterminé que c'est utile à la mise à disposition d'IBM SaaS, alors IBM peut transférer du Contenu, y compris des Données Personnelles, aux entités dans les pays indiqués au Client. Le Client accepte qu'IBM SaaS soit fourni par ces entités dans ces pays et est seul responsable de déterminer si tout transfert de Données Personnelles à l'extérieur des frontières d'un pays, au titre des présentes Conditions d'Utilisation, est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données. IBM doit raisonnablement coopérer avec le Client, dans l'intérêt de ce dernier ou d'un Contrôleur des Données du Client, pour assurer le respect des réglementations, dont l'obtention d'approbations obligatoires.

Si IBM apporte une modification à la façon dont elle traite ou sécurise les Données Personnelles dans le cadre de l'offre IBM SaaS et que cette modification est à l'origine du non respect par le Client des lois applicables à la protection des données, le Client est autorisé à résilier la Période de Souscription en cours pour l'offre IBM SaaS concernée, en adressant à IBM une notification écrite dans les trente (30) jours suivant la notification par IBM de la modification au Client. Une telle résiliation n'oblige pas IBM à émettre un remboursement ou avoir au Client.

## **12.2 Obligations d'IBM**

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

IBM sera uniquement autorisée à traiter les Données Personnelles en fournissant IBM SaaS comme décrit par IBM, et le Client accepte que la description fournie par IBM est cohérente avec les instructions de traitement du Client.

A la demande écrite du Client, au terme ou à l'expiration des présentes Conditions d'Utilisation ou du Contrat, IBM détruira ou renverra au Client tous les Contenus identifiés par le Client comme étant des Données Personnelles.

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

## **12.3 Protection du Contenu**

Sauf mention contraire dans le Contrat :

- a. IBM accepte de ne pas divulguer intentionnellement ou utiliser le Contenu du Client sauf pour exploiter et exécuter IBM SaaS comme prévu dans le présent Contrat, sous réserve du respect par IBM des lois en vigueur ; et
- b. IBM traitera uniquement le Contenu du Client sur des systèmes servant à héberger et exploiter IBM SaaS, sur lesquels IBM aura mis en oeuvre les pratiques et procédures de sécurité répertoriées dans la Section 12.4.

## **12.4 Procédures de sécurité**

IBM met en oeuvre et maintient en place des pratiques et procédures, qui peuvent être révisées périodiquement, concernant les systèmes servant à héberger et exploiter IBM SaaS. Ces pratiques et procédures sont conçues pour réduire la vulnérabilité de nos systèmes aux pertes accidentelles,

intrusions illicites, accès, divulgations ou altérations non autorisés ou à un comportement illicite pouvant entraver, détourner ou endommager le Contenu ou l'utilisation d'IBM SaaS par le Client. Une description des pratiques et procédures applicables à IBM SaaS, y compris les mesures techniques et opérationnelles applicables, sera fournie au Client sur demande. Le Client est tenu de déterminer si ces pratiques et procédures sont conformes aux exigences du Client. En utilisant IBM SaaS, le Client reconnaît qu'il accepte les pratiques et procédures IBM et qu'elles sont conformes aux besoins du Client. Sauf dans les cas prévus expressément dans les Pratiques en matière de Sécurité pour IBM SaaS, IBM ne fournit aucune déclaration ou garantie relative aux fonctions de sécurité.

### **13. Conformité à la Loi Applicable relative à l'Exportation**

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

### **14. Indemnités**

Le Client s'engage à indemniser, à défendre et à dégager IBM de toute responsabilité en cas de dommages à IBM SaaS ou de plainte d'un tiers contre IBM consécutive ou liée 1) à la violation par le Client ou un Utilisateur IBM SaaS des Règles d'Utilisation Acceptable, ou 2) au Contenu créé dans IBM SaaS ou fourni, téléchargé ou transféré à IBM SaaS par le Client ou un Utilisateur IBM SaaS.

### **15. Violation de Droits d'auteur**

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

### **16. Garantie et Exclusions**

#### **16.1 Limitation de Garantie**

IBM garantit la conformité d'IBM SaaS à ses spécifications, telles qu'elles sont publiées et mises à disposition par IBM. Le Client accepte que lesdites spécifications ne puissent être fournies qu'en anglais, sauf dispositions d'ordre public auxquelles il ne peut être dérogé contractuellement.

Si IBM SaaS ne fonctionne pas tel que le prévoit la garantie et qu'IBM n'est pas en mesure d'y remédier, IBM remboursera le Client au prorata les montants payés d'avance par le Client et le droit d'utilisation d'IBM SaaS par le Client prendra fin. Cette limitation de garantie reste en vigueur pendant la Période de Souscription de l'offre IBM SaaS.

### **17. Dispositions spécifiques à l'offre IBM SaaS**

#### **17.1 Exigences de données**

Le Client reconnaît et convient que, afin d'utiliser l'une quelconque des offres IBM SaaS de détail, le Client doit fournir à IBM les données de produit, financières et autres prescrites dans le document Exigences de données IBM de détail en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (ci-après les "Données de Détail"). Un exemplaire du Document Exigences de Données de Détail en vigueur se trouve sur le site <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> et peut être modifié par IBM de temps à temps, à sa seule discrétion.

Le Client reconnaît et convient que, afin d'utiliser l'une quelconque des offres IBM SaaS de biens de consommation, le Client doit fournir à IBM les données de produit, financières et autres prescrites dans le document Exigences de données CP en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (ci-après les "Données CP" et, conjointement avec les Données de Détail, les "Données Client"). Un exemplaire du Document Exigences de données CP en vigueur se trouve sur le site <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> et peut être modifié par IBM de temps à temps, à sa seule discrétion.

Toutes les Données Client seront considérées comme étant du "Contenu" pour les besoins du Contrat.

## **17.2 Informations de Profil d'Utilisateur IBM SaaS**

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

## **17.3 Concession de licences**

- a. Chaque Détaillant concluant un contrat avec IBM pour utiliser une offre IBM SaaS dans le cadre d'un programme "Hub and Spoke" (par exemple, 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), octroie par les présentes à IBM une licence limitée non exclusive, pendant la Période de Souscription, pour utiliser, copier, stocker, enregistrer, transmettre, gérer, afficher, consulter, imprimer ou autrement utiliser les Données de Détail dudit Détaillant uniquement dans la limite de ce qui est nécessaire pour fournir ladite offre IBM SaaS aux partenaires commerciaux CP du Détaillant qui ont souscrit à ladite offre IBM SaaS.
- b. En outre, chaque Client (qu'il s'agisse d'un Détaillant ou d'une Société CP) octroie par les présentes à IBM une licence non exclusive (la "Licence de Recherche"), pendant la Période de Souscription, pour analyser, utiliser, copier, stocker, enregistrer, transmettre, gérer, afficher, consulter, imprimer ou autrement utiliser les Données Client à des fins de recherche et/ou d'exploration de données, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques desdites Données Client qui pourraient révéler (i) l'identité du Client ou (ii) tous les aspects confidentiels ou propriétaires des processus métier internes du Client et sous réserve également que le Client pourra refuser la Licence de Recherche en informant IBM par écrit lors de la signature du Document de Transaction applicable initial.
- c. Chaque Société CP acquérant une autorisation d'utilisation d'IBM SaaS dans le cadre d'un programme "Hub and Spoke" (par exemple, 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) ne pourra utiliser l'offre IBM SaaS que dans le cadre du programme d'un Détaillant Inclus et avec des données de vente et de produit du Détaillant Inclus. L'utilisation d'IBM SaaS ou des données de vente et de produit du Détaillant Inclus à toute autre fin n'est pas autorisée.

## **17.4 Liens vers des sites Web ou Services Tiers**

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

## **18. Généralités**

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

## **19. Intégralité de l'Accord**

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

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

## Conditions d'Utilisation d'IBM SaaS

### Chapitre 2 - Dispositions Nationales Particulières

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

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

#### DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

##### BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, 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, 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.**

## DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE 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 NEPAL

#### 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.

## DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE EMEA (EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE)

### ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

*Les dispositions suivantes sont ajoutées à la Section 16 : Garantie et Exclusions :*

Dans l'Union Européenne ("UE"), les consommateurs disposent de droits selon la loi nationale en vigueur régissant la vente de biens de consommation. Ces droits ne sont pas affectés par les dispositions stipulées dans la présente Section 16 : Garantie et 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.

## **BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS 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.

# Accord de Niveau de Service

---

Cet Accord sur les Niveaux de Service est destiné aux services IBM SaaS 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 le présent Accord relatif au Niveau de Service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif au Niveau de Service en vigueur à la date de début ou de renouvellement de la période de votre souscription s'appliquera. Vous reconnaissez que le présent Accord relatif au Niveau de Service ne constitue pas une garantie pour vous.

## 1. Définitions

- a. "Contact Agréé" signifie la personne que vous avez indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent "Accord relatif au Niveau de Service".
- b. "Crédit de Disponibilité" signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances de souscription au Service.
- c. "Réclamation" signifie une réclamation soumise par votre Contact Agréé à IBM, conformément au présent Accord relatif au Niveau de Service selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. "Mois Contractuel" signifie chaque mois complet pendant la Période de Souscription, mesuré entre minuit GMT du premier jour du mois jusqu'à 23 heures 59 GMT du dernier jour du mois.
- e. "Client", "vous" ou "votre" signifie une entité souscrivant au Service directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- f. "Durée d'Indisponibilité" signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous vos utilisateurs du Service ne peuvent pas du tout accéder au Service concerné pour lequel ils disposent des droits appropriés, étant entendu toutefois que la Durée d'Indisponibilité n'inclut pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - une durée d'indisponibilité planifiée du Système ;
  - un cas de Force Majeure ;
  - des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen de vos mots de passe ou équipements) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;



- Conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- g. "Événement" signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. "Force majeure" signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- i. "Durée d'Indisponibilité planifiée du système" signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- j. "Niveau de Service" signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif au Niveau de Service.
- k. "Service" signifie le Service auquel cet Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique, comme indiqué à la première page du présent Accord. Le présent Accord relatif au Niveau de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.

## 2. Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, vous devez avoir consigné un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Vous devez fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle vous avez subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de gravité 1. Ledit ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où vous apprenez que l'Événement a eu une incidence sur votre utilisation du Service.

Votre Contact Agréé doit soumettre votre Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.

Votre Contact Agréé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité cumulée au cours de chaque Mois Contractuel applicable au Niveau de service correspondant dans le tableau ci-dessous. Les crédits de disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que vous avez signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM décline toute responsabilité en cas de Crédits de Disponibilité multiples pour un ou plusieurs Événement(s) identique(s) ayant lieu dans le même Mois Contractuel.

Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser douze pour-cent (12 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que vous versez à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données de vos enregistrements.

**LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT FOURNIS CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AU NIVEAU DE SERVICE REPRÉSENTENT VOTRE RECOURS EXCLUSIF EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.**

### 3. Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Niveau de Service Obtenu	Crédit de Disponibilité (% de Redevance de Souscription Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Moins de 95,00 %	12 %

"Le pourcentage de Niveau de Service Disponible Obtenu" est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 540 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours — 540 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 660 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,75 % Niveau de Service Obtenu
---	--

### 4. Exclusions

Le présent Accord relatif au Niveau de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Le présent Accord relatif au Niveau de Service ne s'applique pas :

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, les environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;
- si vous avez manqué à quelque obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans votre contrat pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.