

Conditions Générales relatives aux Offres Cloud

Les présentes Conditions Générales destinées aux Offres Cloud fournissent des dispositions additionnelles relatives aux Offres IBM SaaS (ci-après les « Services Cloud ») et s'ajoutent au Descriptif de Services applicable (le « Descriptif ») d'un Service Cloud (ci-après dénommés collectivement les « Documents de Transaction » ou « DT »). Les DT et le Contrat International IBM Passport Advantage ou le Contrat International IBM Passport Advantage Express, selon le cas (ci-après le « Contrat de Base »), représentent l'intégralité de l'accord (ci-après le « Contrat ») concernant les transactions relatives au Service Cloud. En cas de contradiction, les dispositions d'un Descriptif de Services prévalent sur les présentes Conditions Générales et les deux prévalent sur les dispositions du Contrat de Base.

Chapitre 1 – Dispositions

Les dispositions du Chapitre 1 sont applicables, sauf si elles sont modifiées par une disposition du Chapitre 2 - Dispositions Nationales Requises pour un pays indiqué.

1. Garantie

IBM garantit qu'elle fournit ses Services Cloud de façon professionnelle, par du personnel compétent, conformément à l'Annexe ou le Descriptif de Services applicable. La garantie d'un Service Cloud prend fin une fois le Service Cloud terminé.

2. Maintenance planifiée

Les Services Cloud sont conçus pour être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exclusion des périodes de maintenance. Le Client sera notifié de toute maintenance planifiée.

3. Modifications

IBM se réserve le droit de modifier un Service Cloud, sans dégrader ses fonctionnalités ou dispositifs de sécurité. Toute modification ayant un impact sur les dispositions commerciales (par exemple, les redevances) du Service Cloud ne prendra effet que lors du renouvellement suivant ou de la prolongation convenus.

4. Protection des données

Chaque offre de Service Cloud est conçue pour protéger le contenu que le Client charge dans le Service Cloud. Sauf pour les données de compte, le Client est le seul responsable du traitement des données personnelles incluses dans le contenu et désignera IBM comme sous-traitant du traitement desdites données personnelles (tels que ces termes sont définis dans la directive UE 95/46/EC). Sauf disposition contraire dans un DT, IBM traitera le contenu comme étant confidentiel en ne divulguant le contenu qu'aux employés et sous-traitants d'IBM, qui l'utiliseront uniquement dans les limites nécessaires pour fournir le Service Cloud. IBM retournera ou détruira le contenu à l'expiration ou à l'annulation du Service Cloud, ou à une date antérieure demandée par le Client. IBM pourra facturer certaines activités effectuées à la demande du Client (par exemple, livraison du contenu dans un format spécifique).

Le DT de chaque offre de Service Cloud décrit les fonctions et dispositifs de sécurité du Service Cloud. En utilisant le Service Cloud, le Client reconnaît qu'il est approprié et qu'il répond aux exigences et aux instructions de traitement du Client. IBM notifiera au Client tout accès de tiers non autorisé au contenu du Client dont IBM aurait connaissance et fera tout son possible pour remédier aux vulnérabilités de sécurité identifiées. En cas de perte ou de dommage du contenu du Client, IBM assistera le Client dans la restauration de celui-ci sur la base de la dernière copie de sauvegarde mise à disposition dans un format compatible.

IBM pourra recourir à des sous-traitants ou sous-traitants ultérieurs du traitement des données (y compris des ressources et des membres du personnel) au niveau mondial pour la livraison du Service Cloud. IBM pourra transférer les données personnelles du Client au-delà d'une frontière nationale, y compris hors de l'Espace Economique Européen (EEE). La liste des pays où le contenu peut être traité pour une offre de Service Cloud est disponible à l'adresse www.ibm.com/cloud/datacenters ou comme décrit dans le DT.

La liste des sous-traitants du traitement des données est disponible sur demande.

A la demande de l'une ou l'autre des parties, IBM, le Client ou leurs sociétés affiliées concluront des accords supplémentaires requis par la loi pour la protection des données personnelles incluses dans le contenu, tels que les Clauses Contractuelles Types correspondantes non-modifiées de la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, sans les clauses optionnelles. Les parties acceptent (et s'assureront que leurs sociétés affiliées respectives acceptent) que lesdits accords supplémentaires seront régis par les dispositions du Contrat.

IBM et ses sociétés affiliées ainsi que leurs sous-traitants tiers sont autorisés, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités, à traiter, conserver et utiliser des données de compte pour activer les fonctions de produit, administrer l'utilisation, personnaliser l'expérience et prendre en charge ou améliorer l'utilisation du Service Cloud. Les données de compte correspondent à toutes les informations (qui peuvent inclure des données personnelles) concernant le Client ou ses utilisateurs qui sont fournies à ou recueillies par IBM (notamment par le biais du suivi et d'autres technologies, telles que les cookies) et traitées conformément à la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/> ou à toute version IBM équivalente spécifique à un pays.

5. Respect des Lois

Chacune des parties est responsable du respect : i) des lois et réglementations applicables à ses activités et son contenu, et ii) des lois et réglementations relatives au contrôle des importations et des exportations ainsi qu'aux sanctions économiques, y compris celles des États-Unis, qui interdisent ou limitent la vente, la revente, la cession ou l'utilisation des produits, des technologies, des services ou des données directement ou indirectement à certains pays ou utilisateurs finaux. Le Client est responsable de son utilisation des produits et services IBM et non IBM.

6. Suspension et Résiliation

IBM pourra interrompre, révoquer ou limiter l'utilisation d'un Service Cloud par le Client si IBM détermine que le Client a commis un manquement grave à ses obligations, une atteinte à la sécurité ou une infraction à la loi. Si la cause de l'interruption peut raisonnablement être résolue, IBM informera le Client des mesures que ce dernier doit prendre pour rétablir le Service Cloud. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable, IBM est autorisée à résilier le Service Cloud.

7. Offres à Autorisation Hybride

Pour les Services Cloud désignés par « Autorisation Hybride », le Client est autorisé à utiliser dans un environnement de son choix le Service Cloud ainsi que les Logiciels identifiés utilisés dans ledit Service Cloud. Dans le cadre d'une Autorisation Hybride, le Client aura accès au support technique et aux mises à niveau de Logiciel destinés aux Logiciels identifiés. L'utilisation des Logiciels identifiés ainsi que le support technique et les mises à niveau de Logiciel ne sont disponibles que si le Client maintient un abonnement au Service Cloud. Les Logiciels, le Support et les mises à niveau de Logiciel sont fournis conformément à la clause intitulée « Logiciels et Abonnement et Support Logiciel IBM » du Contrat IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09) ou aux clauses équivalentes du Contrat de Base applicable, avec les modifications suivantes :

- a. lorsque l'abonnement du Client au Service Cloud prend fin, la licence du Client pour les Logiciels identifiés objet de l'Autorisation Hybride et l'accès du Client au support technique et aux mises à niveau de Logiciel prennent également fin, et le Client accepte de retirer dans les plus brefs délais tous ces Logiciels des environnements informatiques qu'il a sélectionnés et de détruire toutes les copies ;
- b. les garanties « satisfait ou remboursé » ne s'appliquent pas aux Logiciels identifiés ; et
- c. Les autorisations d'utilisation acquises par le Client pour une Offre à Autorisation Hybride peuvent être divisées entre l'utilisation du Service Cloud et l'utilisation des Logiciels dans un environnement informatique du Client. Cependant, le nombre total d'autorisations acquises, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, ne peut être dépassé à aucun moment donné. Des frais de dépassement s'appliqueront comme indiqué dans le Document de Transaction si l'utilisation par le Client dépasse l'autorisation indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation.

En cas de contradiction entre les dispositions de la présente clause et celles de l'IPLA, y compris celles du document Informations sur la Licence (« LI »), les dispositions du Contrat prévalent. Les Logiciels identifiés inclus dans le Service Cloud peuvent ne pas contenir tous les dispositifs ou fonctions des logiciels commercialisés concernés.

Chapitre 2 - Dispositions Nationales Requises

Les dispositions nationales requises ci-dessous s'appliquent au pays indiqué et modifient la clause mentionnée du Chapitre 1.

AMÉRIQUES

Ajoutez une nouvelle clause « Dispositions Générales » à la fin du document ainsi que la disposition suivante :

États-Unis et Canada :

8. Dispositions générales

Lorsque les taxes sont fonction du ou des sites identifiés comme bénéficiant du Service Cloud, le Client est tenu de notifier à IBM lesdits sites s'ils sont différents de l'adresse professionnelle du Client figurant dans l'Annexe ou le Document de Transaction applicable.

ASIE PACIFIQUE

4. Protection des données

Dans le premier paragraphe, remplacez la deuxième phrase par la phrase suivante :

Malaisie :

Sauf pour les données de compte, le Client est l'Utilisateur des données personnelles incluses dans le contenu et désignera IBM comme Sous-traitant du traitement desdites données personnelles (tels que ces termes sont définis par la loi 2010 relative à la protection des données personnelles).

Singapour :

Sauf pour les données de compte, le Client est le seul responsable du traitement des données personnelles incluses dans le contenu et désignera IBM comme intermédiaire du traitement desdites données personnelles (tels que ces termes sont définis par la législation de Singapour relative à la protection des données personnelles).

Philippines :

Sauf pour les données de compte, le Client est le seul responsable du traitement des données personnelles incluses dans le contenu et désignera IBM comme intermédiaire du traitement desdites données personnelles (tels que ces termes sont définis par la loi RA10173 de 2012 relative à la protection des données personnelles).

Dans le deuxième paragraphe, insérez ce qui suit à la fin de la deuxième phrase :

Inde :

« , et que les fonctions et dispositifs de sécurité du Service Cloud constituent des mesures de sécurité adéquates en vertu des lois applicables à la protection des données. »

Dans le troisième paragraphe, remplacez la deuxième phrase par les phrases suivantes :

Malaisie :

IBM, en sa qualité de Sous-traitant du traitement des données, pourra transférer les données personnelles du Client hors de la Malaisie. Le Client déclare et garantit que la Personne Concernée a donné son accord pour le transfert des données personnelles hors de la Malaisie.

Dans le troisième paragraphe, supprimez ce qui suit de la deuxième phrase :

Singapour :

« y compris hors de l'Espace Economique Européen (EEE) »

Dans le quatrième paragraphe, remplacez la première phrase par la phrase suivante :

Singapour :

A la demande de l'une ou l'autre des parties, IBM, le Client ou leurs sociétés affiliées concluront des accords supplémentaires dont la forme et le contenu peuvent être imposés par la loi sur la protection des données personnelles.

Phrase à ajouter à la fin de la section sous la forme d'un nouveau paragraphe :

Australie :

Dans la mesure où IBM collecte des données de compte contenant des informations personnelles, telles qu'elles sont définies dans la loi de 1988 sur la protection des données personnelles (Cth), le Client reconnaît qu'il a satisfait aux obligations de notification, de collecte et de communication des Principes australiens en matière de protection des données personnelles en Annexe 1 de la loi sur la protection des données personnelles.

Nouvelle-Zélande :

Dans la mesure où IBM collecte des données de compte contenant des informations personnelles, telles qu'elles sont définies par la loi de 1993 sur la protection des données personnelles, le Client reconnaît qu'il a satisfait aux obligations de notification, de collecte et de communication de la loi sur la protection des données personnelles.

EMEA

4. Protection des données

Dans le premier paragraphe, remplacez la phrase « la Directive européenne 95/46/EC » par :

Israël :

« la loi israélienne relative à la protection des données personnelles – 1981 et les réglementations applicables ».

Dans le deuxième paragraphe, remplacez la première phrase par la phrase suivante :

Suède :

L'Annexe ou le DT de chaque Service Cloud décrit les fonctions et dispositifs de sécurité techniques et organisationnels du Service Cloud qu'IBM mettra en œuvre.

Dans le deuxième paragraphe, insérez ce qui suit à la fin de la deuxième phrase :

Allemagne, Autriche et Suisse :

« , et que les fonctions et dispositifs de sécurité du Service Cloud constituent des mesures de sécurité adéquates en vertu des lois applicables à la protection des données. »

Phrase à ajouter à la fin du deuxième paragraphe :

Suède :

A la demande écrite du Client, IBM fournira au Client les certifications, rapports et autres documentations raisonnablement disponibles les plus récents concernant les mesures de sécurité relatives au Service Cloud

Dans le troisième paragraphe, insérez ce qui suit au début de la deuxième phrase :

Allemagne et Autriche :

« A cet effet, »

Phrase à ajouter à la fin du troisième paragraphe :

Italie :

IBM coopérera de sorte que le Client désigne des sous-traitants et sociétés affiliées d'IBM comme sous-traitants du traitement des données.

Phrase à ajouter à la fin du cinquième paragraphe :

Espagne :

IBM respectera les demandes d'accès, de mise à jour ou de suppression des coordonnées si elles sont envoyées à l'adresse suivante : IBM, c/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid, Departamento de Privacidad de Datos.