

Conditions Générales relatives aux Offres Cloud

Les présentes Conditions Générales des Conditions d'Utilisation des Offres Cloud fournissent des dispositions additionnelles pour les offres IBM SaaS (ci-après «Services Cloud») et s'ajoutent aux Documents de Transaction (TD) tels que les Descriptifs de Services applicables, les devis ou les preuves de droit. Les DT et toute pièce jointe applicable ainsi que le Contrat International Passport Advantage ou le Contrat International 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 de tout autre TD prévalent sur les Conditions générales des présents TD et les deux prévalent sur les dispositions du Contrat de Base.

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. IBM se réserve le droit de modifier les tarifs avec un préavis de 30 jours ou tel que spécifié dans un TD.

4. Protection du Contenu et des données

Le Contenu désigne toutes les données, logiciels et informations auxquels le Client ou ses utilisateurs agréés autorisent l'accès, fournissent ou transmettent au Service Cloud. En utilisant le Service Cloud, le Client ne perd en aucun cas ses droits de propriété ou de licence sur ledit Contenu. IBM et ses contractuels et sous-traitants ultérieurs se réservent le droit d'accéder à et d'utiliser l'ensemble dudit Contenu afin de fournir et de gérer le Service Cloud, sauf si disposition contraire dans un TD.

Le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du Contenu dans le Service Cloud et autorise IBM, ses contractuels et ses sous-traitants ultérieurs à faire de même. Le Client doit réaliser les divulgations nécessaires et obtenir l'accord avant de fournir des informations personnelles, notamment des informations privées ou réglementées dans un tel Contenu. Le Client ne chargera pas, ne fournira pas et n'autorisera pas IBM à accéder à des données soumises à des réglementations gouvernementales ou nécessitant des mesures de sécurité en sus de celles indiquées dans la présente offre, sauf si IBM a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires ou si expressément autorisé dans les conditions du TD correspondant.

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 à caractère personnel incluses dans le Contenu. Lesdites parties acceptent (au nom de leurs sociétés affiliées également) que lesdits accords supplémentaires soient soumis aux conditions du présent Contrat.

IBM retournera ou détruira le Contenu des ressources informatiques d'IBM à l'expiration ou à l'annulation du Service Cloud, ou à une date antérieure sur demande du Client. IBM se réserve le droit de facturer certaines activités effectuées à la demande du Client (par exemple, livraison du Contenu dans un format spécifique). Bien qu'IBM n'archive pas de Contenu, certains d'entre eux sont susceptibles d'apparaître dans les fichiers de sauvegarde du Service Cloud jusqu'à leur expiration régie par les pratiques de conservation des sauvegardes d'IBM.

Chaque Service Cloud est conçu pour protéger le Contenu tel que décrit dans le Contrat. Les principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Services IBM Cloud (DSP) sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>. Ces principes s'appliquent aux offres de Service Cloud

disponibles ou telles que décrites dans le TD applicable. Sauf disposition contraire dans un Document de Transaction, IBM traitera l'ensemble du Contenu comme étant confidentiel en ne divulguant le Contenu qu'aux employés, sous-traitants et sous-traitants ultérieurs d'IBM, et uniquement dans les limites nécessaires pour fournir le Service Cloud. Les fonctionnalités et fonctions de sécurité du Service Cloud sont fournies dans une pièce jointe et dans les TD. Le Client doit évaluer la pertinence de chaque Service Cloud en fonction de l'utilisation qu'il veut en faire et du Contenu. 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. L'addendum relatif au traitement des données à caractère personnel d'IBM, disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> (DPA) et les annexes DPA applicables, s'appliquent au Contrat et le complètent, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps le DSP et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées au DSP auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du Service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées au DSP.

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 Etats-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, utilisateurs finaux ou pour certaines utilisations finales. Le Client est responsable de son utilisation des produits et services IBM et non IBM.

Si un Client ou tout autre utilisateur importe ou exporte du Contenu ou utilise une partie du Service Cloud en dehors du pays où le client effectue son activité, IBM ne sera ni l'importateur, ni l'exportateur.

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 autorisé à résilier le Service Cloud. Un défaut de paiement constitue un manquement grave.

Le Client dispose d'un mois de préavis pour mettre fin au Service Cloud : (i) s'il possède une recommandation écrite d'un gouvernement ou d'une agence de régulation suite à une modification de la loi applicable ou des Services Cloud ; (ii) si le Client n'est plus en conformité avec les lois applicables suite aux modifications apportées par IBM à l'environnement informatique utilisé pour fournir le Service Cloud ; ou (iii) si une modification entraîne un effet matériel négatif sur l'utilisation du Service Cloud par le client, à condition qu'IBM dispose de 90 jours pour minimiser lesdits effets. Dans le cas d'une telle résiliation, IBM peut rembourser une partie des montants prépayés pour le Service Cloud applicable pour la période qui suit la date de résiliation. Si le Client résilie le Service Cloud pour toute autre raison que celles mentionnées ci-dessus, celui-ci doit payer à IBM, le jour de la résiliation, le montant total stipulé dans les dispositions du Service Cloud. Après la résiliation, IBM peut aider le Client à transférer son Contenu vers une technologie alternative en l'échange de frais supplémentaires et sous réserve de l'établissement de nouvelles conditions.

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.

8. Généralités

Les données relatives au compte sont des informations que le Client fournit à IBM, autres que le Contenu et les coordonnées professionnelles du Client, dont IBM a besoin pour permettre au Client d'utiliser un Service Cloud ou des informations qu'IBM collecte à l'aide de technologies de suivi telles que les cookies et les balises web, concernant cette utilisation. IBM et ses sociétés affiliées ainsi que ses sous-traitants ultérieurs sont autorisés à 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. La politique de confidentialité en ligne IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/tn/fr/>, ou la version IBM équivalente en fonction des pays, fournit des détails supplémentaires.

IBM pourra recourir à des ressources et des membres du personnel au niveau mondial, y compris à des sous-traitants et sous-traitants ultérieurs pour la prise en charge de la livraison des Services Cloud. IBM peut transférer du Contenu, notamment des renseignements personnels, au-delà des frontières du pays. La liste des pays où le Contenu peut être traité pour un Service Cloud est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> ou comme décrit dans l'Annexe ou le DT. IBM est responsable des obligations contractuelles même s'il a recours à un contractuel ou des sous-traitants ultérieurs, sauf indication contraire dans un TD. IBM exigera de ses sous-traitants ayant accès au Contenu de maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles qui permettront à IBM de respecter ses obligations pour un Service Cloud. Une liste à jour des sous-traitants de traitement et de leurs rôles est disponible sur demande.

Le Client ne peut pas i) revendre un accès direct au Service Cloud à un tiers ne travaillant pas pour son Entreprise; ii) associer les Services Cloud avec la valeur ajoutée du Client pour créer une solution de marque du Client disponible commercialement et payante.