

Modalités générales relatives aux offres de Services infonuagiques

Les présentes Modalités générales relatives aux offres de Services infonuagiques énoncent des modalités supplémentaires qui s'appliquent aux Services infonuagiques IBM que le Client peut commander aux termes du Contrat Passport Advantage international ou du Contrat Passport Advantage Express international, selon le cas (le «Contrat de base»), et s'ajoutent à d'autres Documents transactionnels et Documents annexes applicables, formant collectivement le contrat complet (le «Contrat»), pour les transactions concernant un Service infonuagique.

1. Contenu et protection des données

- a. Les Principes de sécurité et de protection des données pour les Services infonuagiques d'IBM, qui se trouvent à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, s'appliquent aux offres de Services infonuagiques couramment disponibles. Les caractéristiques et fonctions de sécurité spécifiques du Service infonuagique peuvent être décrites dans un Document annexe et des Documents transactionnels. Le Client a la responsabilité d'évaluer la pertinence de chaque Service infonuagique en fonction de l'utilisation qu'il veut en faire et du Contenu qui sera utilisé. Il doit aussi prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les fonctions de protection des données disponibles qui sont appropriées pour le Contenu utilisé avec un Service infonuagique. En utilisant le Service infonuagique, le Client assume la responsabilité de son utilisation de ce Service, et reconnaît que ce dernier répond à ses exigences et respecte ses instructions de traitement en vue de se conformer aux lois applicables.
- b. IBM traitera tout le Contenu comme étant confidentiel, en le divulguant uniquement à ses employés et entrepreneurs, et seulement dans la mesure nécessaire pour fournir le Service infonuagique.
- c. L'Addenda relatif au traitement des données d'IBM, disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/dpa>, et les Annexes relatives au traitement des données pertinentes s'appliquent et prévalent sur les modalités incompatibles du Contrat, si et dans la mesure où le Règlement général sur la protection des données (UE/2016/679) de l'Union européenne (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.
- d. IBM retournera le Contenu ou le supprimera des ressources informatiques d'IBM à l'expiration ou à l'annulation du Service infonuagique, ou plus tôt à la 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). IBM n'archive pas le Contenu. Il se peut cependant qu'une partie du Contenu demeure dans des fichiers de sauvegarde du Service infonuagique jusqu'à la date d'expiration de ces fichiers, selon les pratiques de conservation des copies de sauvegarde d'IBM.
- e. À la demande de l'une ou l'autre des parties, IBM, le Client ou leurs sociétés affiliées respectives concluront les contrats supplémentaires requis par la loi et dans la forme prescrite pour la protection des renseignements personnels ou des renseignements personnels réglementés qui se trouvent dans le Contenu. Les parties conviennent – et veilleront à ce que leurs sociétés affiliées respectives acceptent – que de tels contrats supplémentaires sont assujettis aux modalités du Contrat.

2. Modifications

- a. Le Client reconnaît : i) qu'IBM peut, à sa seule discrétion, modifier éventuellement un Service infonuagique et les Principes de sécurité et de protection des données; et ii) que ces modifications remplaceront les versions antérieures à la date de leur entrée en vigueur. Les modifications apportées à un Document transactionnel (comme une Description de services ou une Description du travail) prendront effet au moment de passer une nouvelle commande. Dans le cas des Documents transactionnels déjà acceptés par le Client, ces modifications prendront effet à la date d'entrée en vigueur des modifications, s'il s'agit de services continus, ou à la date de renouvellement, dans le cas de Services infonuagiques qui se renouvellent automatiquement. Les modifications apportées auront pour objectif : i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants; ii) d'assurer la conformité aux normes adoptées et aux lois applicables en vigueur; ou iii) de fournir des options et des fonctions supplémentaires. Les modifications n'auront pas pour effet de dégrader les options ou les fonctions de sécurité ou de protection des données d'un Service infonuagique.
- b. IBM peut retirer un Service infonuagique en fournissant un préavis de douze (12) mois. Le cas échéant, IBM continuera de fournir au Client le Service infonuagique pour le reste de la période contractuelle en cours, ou entreprendra avec le Client des démarches pour migrer vers une autre offre IBM. L'accès à des services non IBM peut être retiré en tout temps.

3. Respect des lois

- a. Chacune des parties a la responsabilité de respecter : i) les lois et les réglementations qui s'appliquent à ses activités et à son Contenu; et ii) les lois et les réglementations en matière d'importation, d'exportation et de sanctions économiques, y compris le régime de contrôle du commerce de défense de toute juridiction,

notamment les règlements américains sur le trafic international des armes (*International Traffic in Arms Regulations*) et ceux des États-Unis qui interdisent ou limitent l'exportation, la réexportation ou le transfert de produits, de technologies, de services ou de données, directement ou indirectement, vers ou pour certains pays, utilisations finales ou utilisateurs finals.

- b. Si le Client ou tout autre utilisateur exporte ou importe du Contenu ou utilise une partie du Service infonuagique en dehors du pays où se trouve l'adresse commerciale du Client, IBM ne servira pas d'exportateur ou d'importateur, sauf si les lois régissant la protection des données l'exigent.

4. Période d'abonnement et résiliation

- a. La période d'abonnement à un Service infonuagique commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Service infonuagique. IBM spécifiera si l'abonnement au Service infonuagique se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement. Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Service infonuagique se renouvellera automatiquement pour la période indiquée, à moins que le Client n'avise par écrit IBM ou le Partenaire commercial IBM participant au Service infonuagique de son intention de ne pas renouveler son abonnement, au moins trente (30) jours avant l'expiration de l'abonnement. S'il s'agit d'une utilisation continue, le Service infonuagique continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM ou au Partenaire commercial IBM participant au Service infonuagique un préavis écrit de trente (30) jours l'informant qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Service infonuagique demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de trente (30) jours.
- b. IBM peut suspendre ou limiter comme il se doit l'utilisation d'un Service infonuagique par le Client, si elle détermine qu'il y a eu une violation substantielle des obligations du Client, une atteinte à la sécurité, une infraction à la loi ou le non-respect des modalités d'utilisation, y compris en ce qui a trait aux utilisations interdites énoncées dans le Contrat de base et dans le paragraphe 6(g) ci-après. Si la cause de la suspension peut raisonnablement être résolue, IBM informera le Client des mesures à prendre pour rétablir le Service infonuagique. Si le Client ne prend pas de telles mesures dans un délai raisonnable, IBM peut résilier le Service infonuagique. Un défaut de paiement constitue une violation substantielle.
- c. Le Client peut résilier un Service infonuagique par un préavis d'un mois : (i) sur recommandation écrite d'un organisme gouvernemental ou de réglementation à la suite d'un changement de la législation applicable ou des Services infonuagiques; (ii) si la modification par IBM de l'environnement informatique utilisé pour fournir le Service infonuagique fait que le Client ne se conforme pas aux lois applicables; ou (iii) si IBM avise le Client d'une modification qui a un effet défavorable considérable sur l'utilisation du Service infonuagique par le Client, à condition qu'IBM dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour travailler avec le Client afin de réduire cet effet au minimum. Dans le cas d'une telle résiliation, IBM remboursera une partie de tout montant prépayé pour le Service infonuagique applicable pour la période qui suit la date de résiliation. Si un Service infonuagique est résilié pour toute autre raison, le Client paiera à IBM, à la date de résiliation, le montant total exigible selon les modalités du Service infonuagique. À la résiliation, IBM peut aider le Client à transférer son Contenu vers une autre technologie, moyennant des frais supplémentaires et aux termes de modalités convenues séparément.

5. Offres à autorisation hybride et offres assorties d'une double autorisation d'utilisation

- a. Les offres à autorisation hybride et les offres assorties d'une double autorisation d'utilisation correspondent à des Services infonuagiques qui permettent au Client d'accéder à des Logiciels qu'il peut utiliser dans l'environnement de son choix, ainsi qu'à des fonctions de Logiciels-services qui sont fournies dans un environnement infonuagique IBM. Les Logiciels, l'assistance et les mises à jour des Logiciels sont fournis conformément à l'article intitulé «Programmes et abonnement aux logiciels et assistance IBM» du Contrat Passport Advantage international IBM (Z125-5831-10) ou aux modalités équivalentes conclues par les parties, avec les modifications suivantes :
 - (1) La licence de Logiciel pour un Service infonuagique se termine lorsque le Service infonuagique en question prend fin. Le Client convient de retirer dans les plus brefs délais tous ces Logiciels des environnements informatiques qu'il a choisis et d'en détruire toutes les copies;
 - (2) les garanties de remboursement spécifiées ne s'appliquent pas aux Logiciels identifiés;
 - (3) pour les offres à autorisation hybride, des autorisations distinctes sont requises pour l'utilisation simultanée du Service infonuagique et des Logiciels dans un environnement informatique du Client; et
 - (4) pour les offres assorties d'une double autorisation d'utilisation, les autorisations permettent d'utiliser simultanément le Service infonuagique et les Logiciels dans un environnement informatique du Client.

6. Dispositions générales

- a. IBM agit uniquement en tant que fournisseur de technologies de l'information. Les directives, les suggestions d'utilisation ou les indications fournies par IBM ou un Service infonuagique ne constituent pas un conseil d'ordre médical, clinique, juridique, comptable ou d'un autre professionnel agréé. Le Client et ses utilisateurs autorisés sont responsables de l'utilisation du Service infonuagique dans leur exercice professionnel et doivent

obtenir des conseils de leur propre expert. Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait des produits et services IBM et non IBM.

- b. IBM peut offrir des services non IBM, ou un Service infonuagique peut donner accès à des services non IBM qui peuvent nécessiter l'acceptation des modalités d'un tiers indiquées dans le Document transactionnel. Le fait pour le Client d'accéder à des services non IBM par un lien ou d'utiliser de tels services confirme tacitement son acceptation desdites modalités. IBM n'est pas une partie à un contrat d'un tiers et n'est pas responsable de tels services non IBM.
- c. Le Client peut se servir des logiciels de soutien seulement en lien avec son utilisation du Service infonuagique et conformément aux modalités de licence, si de telles modalités sont spécifiées dans un Document transactionnel. Les logiciels de soutien sont fournis tels quels, sans garantie d'aucune sorte.
- d. Un Service infonuagique ou une fonction d'un tel Service est offert dans le cadre d'un «Aperçu préliminaire», lorsque IBM met en disponibilité un tel Service ou une telle fonction sans frais, avec une fonctionnalité limitée ou partielle d'une version préliminaire, ou encore pour un temps limité, afin de permettre l'essai des fonctions offertes (comme une version bêta, d'essai, sans frais ou de Services infonuagiques préliminaires désignés). Les services offerts dans le cadre d'un Aperçu préliminaire sont exclus des ententes de niveau de service. Un tel service n'est pas forcément assorti d'un service d'assistance, et IBM peut modifier ou abandonner en tout temps ledit service sans préavis. IBM n'est pas tenue de fournir un service dans le cadre d'un Aperçu préliminaire ni de mettre en disponibilité générale un service équivalent. Les services offerts dans le cadre d'un Aperçu préliminaire sont mis en disponibilité tels quels, sans garantie d'aucune sorte.
- e. Les Données de compte sont des informations, autres que le Contenu et les coordonnées professionnelles, que le Client fournit à IBM pour pouvoir utiliser un Service infonuagique, ou qu'IBM recueille à l'aide de technologies de suivi, comme les témoins et les pixels invisibles, au sujet de cette utilisation. IBM, ses sociétés affiliées et leurs entrepreneurs respectifs peuvent utiliser les Données de compte, par exemple, pour activer les fonctions d'un produit, gérer l'utilisation, personnaliser l'expérience et soutenir ou améliorer autrement l'utilisation du Service infonuagique. La Déclaration de confidentialité d'IBM, qui se trouve à l'adresse <https://www.ibm.com/privacy/>, ou une version nationale équivalente, fournit des détails supplémentaires concernant les Données de compte et les coordonnées professionnelles, telles que décrites dans le Contrat de base.
- f. IBM peut faire appel à du personnel et à des ressources partout dans le monde, y compris des entrepreneurs, pour soutenir la prestation des Services infonuagiques. IBM peut transférer du Contenu, y compris des renseignements personnels, au-delà des frontières nationales. Une liste des pays dans lesquels le Contenu peut être traité dans le cadre d'un Service infonuagique est incluse dans un Document transactionnel. IBM est responsable des obligations en vertu du Contrat, même si elle fait appel à un tiers entrepreneur, et mettra en place les contrats appropriés pour lui permettre de remplir ses obligations relatives à un Service infonuagique.
- g. Il est interdit au Client d'utiliser un Service infonuagique si la défaillance d'un tel Service peut avoir pour effet de causer un décès, des lésions corporelles ou des dommages à la propriété ou à l'environnement. Le Client ne peut pas : i) rétroconcevoir une partie quelconque d'un Service infonuagique; ii) céder ou revendre à un tiers l'accès direct à un Service infonuagique hors de l'Entreprise du Client; ni iii) combiner les Services infonuagiques avec un de ses services à valeur ajoutée pour créer et offrir une solution commerciale portant la marque du Client à ses utilisateurs finals, à moins d'une entente contraire.
- h. IBM peut offrir des services supplémentaires de personnalisation, de configuration ou d'autres services en appui aux Services infonuagiques, tels que décrits dans un Document transactionnel.

7. Versions antérieures du Contrat de base

- a. Pour les Clients qui acquièrent des Services infonuagiques aux termes d'un Contrat de base dont la version est antérieure à la version 10, datée du 17 novembre 2017, les offres de Logiciels-services IBM correspondent à des Services infonuagiques IBM, et les modalités supplémentaires qui suivent s'appliquent.

7.1 Contenu et protection des données

- a. Le Contenu désigne toutes les données, logiciels et informations que le Client ou ses utilisateurs autorisés fournissent, auxquels ils permettent d'accéder ou qu'ils transmettent au Service infonuagique. L'utilisation du Service infonuagique n'aura aucune incidence sur les droits de propriété ou de licence du Client concernant le Contenu. IBM, ses sociétés affiliées ainsi que leurs entrepreneurs respectifs peuvent accéder au Contenu et l'utiliser uniquement dans le but de fournir et de gérer le Service infonuagique.
- b. Le Client a la responsabilité d'obtenir et accorde à IBM, ainsi qu'à ses sociétés affiliées et à leurs entrepreneurs respectifs, tous les droits et autorisations nécessaires pour leur permettre d'utiliser, de fournir, de stocker et de traiter autrement du Contenu dans le cadre du Service infonuagique. Le Client doit faire les divulgations nécessaires et obtenir le consentement, s'il y a lieu, avant de fournir des renseignements au sujet d'une personne, y compris des renseignements personnels ou autres renseignements réglementés dans un tel Contenu. Si un Contenu est susceptible d'être soumis à une réglementation gouvernementale ou d'exiger des mesures de sécurité au-delà de celles spécifiées par IBM pour un Service infonuagique, le Client s'engage à ne pas introduire ou fournir ce Contenu, ni en autoriser l'accès, à moins que cela ne soit spécifiquement permis

dans les modalités du Document transactionnel pertinent, ou à moins qu'IBM n'ait d'abord convenu par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité et d'autres mesures supplémentaires.

7.2 Garantie

- a. IBM garantit qu'elle fournit ses Services infonuagiques en faisant preuve de soins et de compétences raisonnables sur le plan commercial, conformément au Document annexe ou à la Description de services applicable. La garantie pour un Service infonuagique se termine lorsque le Service infonuagique en question prend fin.

7.3 Maintenance périodique

- a. Les Services infonuagiques sont conçus pour être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exclusion des périodes de maintenance. Le Client sera avisé de toute maintenance périodique.