

Conditions Générales relatives aux Offres Cloud

Les présentes Conditions Générales destinées aux Offres Cloud fournissent des dispositions additionnelles applicables aux Services IBM Cloud que le Client peut commander au titre du Contrat International Passport Advantage ou du Contrat International Passport Advantage Express, selon le cas (ci-après le « Contrat de Base ») et s'ajoutent aux Documents de Transaction (DT) et Annexes applicables. Ils constituent collectivement l'intégralité de l'accord (ci-après le « Contrat ») concernant les transactions relatives à un Service Cloud.

1. Contenu et Protection des Données

- a. 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. Les fonctionnalités et fonctions de sécurité du Service Cloud sont fournies dans une pièce jointe et dans les DT. Il incombe au Client d'évaluer la pertinence de chaque Service Cloud en fonction de l'utilisation qu'il veut en faire et du Contenu et de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles appropriés pour le Contenu utilisé avec un Service Cloud. En utilisant le Service Cloud, le Client assume la responsabilité de l'utilisation des Services Cloud et reconnaît qu'il répond aux exigences et aux instructions de traitement du Client pour permettre le respect des lois applicables.
- b. IBM traitera l'ensemble du Contenu comme étant confidentiel en ne divulguant le Contenu qu'aux employés et sous-traitants d'IBM, et uniquement dans les limites nécessaires pour fournir le Service Cloud.
- c. L'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://www.ibm.com/dpa> (DPA), ainsi que les Annexes DPA correspondantes sont applicables et prévalent sur les dispositions conflictuelles du Contrat, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.
- d. 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, quelques Contenus sont susceptibles d'apparaître dans les fichiers de sauvegarde du Service Cloud jusqu'à leur expiration régie par la politique d'IBM en matière de conservation des sauvegardes.
- e. A la demande de l'une ou l'autre des parties, IBM, le Client ou leurs sociétés affiliées concluront des accords supplémentaires tels qu'imposés par la loi pour la protection des données à caractère personnel ou réglementées incluses dans le Contenu. Les parties acceptent (au nom de leurs sociétés affiliées également) que lesdits accords supplémentaires soient soumis aux dispositions du présent Contrat.

2. Modifications

- a. Le Client accepte le fait qu'IBM peut, de temps à autre et à son entière discrétion, modifier i) un Service Cloud et ii) le DSP et que de telles modifications remplaceront les versions précédentes à compter de la date d'effet. Les mises à jour d'un DT (par exemple, un descriptif de services) prennent effet lors d'une nouvelle commande ou, pour les DT précédemment convenus par le Client, ces derniers prennent effet à la date d'entrée en vigueur de la modification pour les services permanents ou à la date de renouvellement des Services Cloud qui sont renouvelés automatiquement. Les modifications 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 dispositifs et fonctionnalités supplémentaires. Les modifications ne dégraderont pas les dispositifs ou fonctionnalités de sécurité ou de protection de données d'un Service Cloud.
- b. IBM est autorisée à retirer un Service Cloud moyennant le respect d'un préavis de 12 mois et IBM continuera de fournir le Service Cloud pour le reste de la durée du Contrat ou collaborera avec le Client pour la migration vers une autre offre IBM. L'accès aux services non-IBM peut être retiré à tout moment.

3. Respect des Lois

- a. 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.
- b. Si le Client ou tout autre utilisateur importe ou exporte du Contenu ou utilise une partie du Service Cloud hors du pays où le Client exerce son activité, IBM ne sera ni l'importateur, ni l'exportateur, sauf si les lois relatives à la protection des données l'exigent.

4. Durée et résiliation

- a. La durée d'un Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud. IBM indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée. Dans le cas d'un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée, sauf si le Client notifie par écrit à IBM ou au Partenaire Commercial IBM impliqué dans le Service Cloud, au moins 30 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 30 jours à IBM ou au Partenaire Commercial IBM impliqué dans le Service Cloud. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 30 jours.
- b. IBM pourra interrompre ou limiter, dans la mesure nécessaire, 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, une infraction à la loi ou aux conditions d'utilisation, y compris des utilisations interdites, énoncées dans le Contrat de Base et dans la clause 6(g) ci-dessous. 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. Un défaut de paiement constitue un manquement grave.
- c. 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 a une incidence négative importante sur l'utilisation du Service Cloud par le Client, à condition qu'IBM dispose de 90 jours pour minimiser ladite incidence. 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.

5. Offres à Autorisation Hybride et à Double Autorisation

- a. Les offres à Autorisation Hybride et à Double Autorisation sont des Services Cloud qui permettent au Client d'accéder aux Logiciels pour les utiliser dans l'environnement choisi par le Client, ainsi que des fonctions sous forme de services (SaaS) fournies dans un environnement IBM 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 (Z125-5831-10) (ou tout contrat équivalent entre les parties), avec les modifications suivantes :
 - (1) La licence des Logiciels du Client prend fin une fois l'abonnement au Service Cloud terminé. Le Client accepte de retirer dans les plus brefs délais tous ces Logiciels de tous les environnements informatiques qu'il a sélectionnés et de détruire toutes les copies ;
 - (2) les garanties « satisfait ou remboursé » ne s'appliquent pas aux Logiciels identifiés ;
 - (3) pour les offres à Autorisation Hybride, des autorisations d'utilisation distinctes sont requises pour l'utilisation simultanée du Service Cloud et l'utilisation des Logiciels dans un environnement informatique du Client ; et
 - (4) pour les offres à Double Autorisation, mes autorisations d'utilisation permettent l'utilisation simultanée des Services Cloud et l'utilisation des Logiciels identifiés dans un environnement informatique du Client.

6. Dispositions générales

- a. IBM est uniquement un fournisseur de services informatiques. Toutes instructions, toute utilisation recommandée ou tous conseils fournis par IBM ou un Service Cloud ne constituent pas un avis médical, clinique, juridique, comptable ou autre avis professionnel agréé. Le Client et ses utilisateurs autorisés sont responsables de l'utilisation du Service Cloud dans toute activité professionnelle et doivent consulter leur propre conseiller juridique qualifié. Le Client est responsable de son utilisation des produits et services IBM et Non-IBM.
- b. IBM pourra proposer des services Non-IBM, ou un Service IBM Cloud peut donner accès à des services Non-IBM, ce qui peut exiger l'acceptation des conditions tierces identifiées dans le DT. La connexion à des services Non-IBM ou leur utilisation équivaut à l'acceptation de leurs conditions par le Client. IBM n'est liée à aucun de ces contrats tiers et n'est pas responsable desdits services Non-IBM.
- c. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud et conformément aux conditions de licence, si celles-ci sont énoncées dans un DT. Les logiciels d'activation sont fournis en l'état sans garantie d'aucune sorte.

- d. Un Service Cloud ou une fonction d'un Service Cloud est désigné par « Prévisualisation », lorsqu'IBM le met à disposition à titre gratuit, avec des fonctionnalités limitées ou préalables à la commercialisation ou pour une durée limitée afin d'essayer les fonctionnalités disponibles (par exemple, Services Cloud désignés par bêta, évaluation, gratuits ou prévisualisation). Les services de prévisualisation sont exclus des accords disponibles relatifs aux niveaux de service. Un service de prévisualisation ne peut pas être couvert par le service de support et IBM se réserve le droit de modifier ou d'interrompre un service de prévisualisation à tout moment et sans préavis. IBM n'est pas tenue de commercialiser un service de prévisualisation ou un service équivalent. Les services de prévisualisation sont proposés en l'état, sans garantie d'aucune sorte.
- e. 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 leurs sous-traitants sont autorisés à utiliser des Données de Compte, par exemple pour activer les fonctions de produit, administrer l'utilisation, personnaliser l'expérience et prendre en charge ou améliorer l'utilisation du Service Cloud. La Déclaration IBM de confidentialité sur Internet, disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/privacy/details/mu/fr/> (ou toute version équivalente spécifique à un pays), fournit des détails supplémentaires sur les Données de Compte et les coordonnées professionnelles, telles qu'elles sont décrites dans le Contrat de Base.
- f. IBM pourra recourir à des ressources et des membres du personnel au niveau mondial, y compris à des sous-traitants pour la prise en charge de la livraison des Services Cloud. IBM peut transférer du Contenu, notamment des données à caractère personnel, au-delà des frontières du pays. La liste des pays où le Contenu peut être traité pour un Service Cloud est décrite dans un DT. IBM est responsable des obligations contractuelles même si elle a recours à un sous-traitant et conclura des contrats appropriés permettant à IBM de s'acquitter de ses obligations relatives à un Service Cloud.
- g. Le Client n'est pas autorisé à utiliser un Service Cloud si la défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un décès, des blessures corporelles ou des dommages matériels ou environnementaux. Sauf accord contraire, le Client ne pourra pas i) soumettre une quelconque partie d'un Service Cloud à l'ingénierie inverse ; ii) transférer ou revendre l'accès direct à un Service Cloud à un tiers ne travaillant pas pour son entreprise ; ou iii) associer les Services Cloud à la valeur ajoutée du Client pour créer une solution portant la marque du Client que ce dernier commercialise auprès de ses clients finaux.
- h. IBM peut fournir des services de personnalisation et de configuration supplémentaires ou d'autres Services Cloud, tels qu'ils sont détaillés dans un DT.

7. Versions précédentes du Contrat de Base

- a. Pour les Clients acquérant des Services Cloud au titre d'une version du Contrat de Base antérieure à la version 10 de novembre 2017, les offres IBM SaaS sont des Services IBM Cloud et les dispositions additionnelles ci-dessous s'appliquent.

7.1 Contenu et Protection des Données

- a. Le Contenu désigne l'ensemble des 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 sociétés affiliées ainsi que leurs sous-traitants se réservent le droit d'accéder à et d'utiliser l'ensemble dudit Contenu afin de fournir et de gérer le Service Cloud.
- b. Le Client est responsable de l'obtention de tous les droits et autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du Contenu dans le Service Cloud et autorise IBM et ses sociétés affiliées ainsi que leurs sous-traitants à faire de même. Le Client doit réaliser les divulgations nécessaires et obtenir l'accord avant de fournir des informations personnelles, notamment des données à caractère personnel 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 un Service Cloud, sauf si IBM a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires ou sauf si cela est expressément autorisé dans les dispositions du DT correspondant.

7.2 Garantie

- a. 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.

7.3 Maintenance planifiée

- a. 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.