

IBM Watson Analytics

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics offre une expérience d'analyse unifiée sur le Cloud et aide les utilisateurs à se focaliser sur les éléments moteurs de leur activité. En automatisant les étapes d'accès aux données et d'analyse de prédiction, le Service Cloud définit et explique les relations et modèles masqués pour mieux expliquer les causes des événements.

L'offre de Service Cloud inclut les fonctionnalités suivantes :

- Engagement de l'Expérience Utilisateur – présentation des données et des observations dans un format permettant aux utilisateurs de comprendre et d'interagir avec leurs données.
- Exploration de Données – exploration et interaction visuelles avec les données pour rechercher des modèles et dériver des observations.
- Reconnaissance d'Analyse Guidée – analyses de prédiction intégrées réalisant automatiquement des corrélations statistiques et des analyses d'éléments moteurs clés.
- Dialogue Naturel – interaction avec les données par le biais d'une interface en langue anglaise gérée par mot clé, qui utilise la terminologie métier courante.
- Accès aux Données – accès automatique aux données du Client, puis évaluation de l'état de préparation de ces données pour analyse, afin de mettre en évidence les problèmes de données potentiels qui peuvent compromettre les résultats.

1.2 Accès Niveau Freemium

Le Service Cloud permet aux utilisateurs d'accès au service à titre gratuit (« Niveau Freemium ») sous réserve des limites d'utilisation suivantes :

- Pour les 30 premiers jours pendant lesquels le Client a accès au niveau Freemium, l'accès aux fonctionnalités d'IBM Watson Analytics Professional décrites ci-dessous est accordé au Client.
- Environnement Mono-utilisateur
- Chargement et analyse des fichiers .xls, .xlsx ou .csv individuels.
- Stockage total de 1 Mo, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Exportation d'objets au format PDF uniquement.

Les Clients souhaitant dépasser ces limites d'utilisation doivent souscrire à Watson Analytics Plus Edition ou Watson Analytics Professional Edition.

IBM pourra retirer le niveau Freemium moyennant un préavis de trois mois. Les Clients peuvent choisir de souscrire à IBM Watson Analytics Plus Edition ou à Watson Analytics Professional Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus est un environnement utilisateur unique qui comprend les dispositifs et fonctionnalités suivants :

- Chargement de données à partir de fichiers .xls, .xlsx ou .csv, de services cloud pris en charge ou de systèmes de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) pris en charge contenant au maximum 1 000 000 lignes et 256 colonnes. Stockage total de 2 Go dont le stockage des données inclut des fichiers source chargés dans l'environnement et le contenu du cloud créés dans l'application.
- Exportation au format de fichier PPT.

- Infographies
- Modèles
- Connexions à : DropBox, Box et Microsoft OneDrive

1.4 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional est un environnement multi-utilisateur comprenant toutes les fonctionnalités de Watson Analytics Plus ainsi que les dispositifs supplémentaires et les capacités étendues suivants :

- Chargement de données à partir de fichiers .xls, .xlsx ou .csv, de services cloud pris en charge ou de systèmes de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) pris en charge contenant au maximum 10 000 000 lignes et 500 colonnes.
- Espace de stockage total de 100 Go
- Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Connexion à Cognos Analytics Reports

1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated est un environnement de Cloud multi-utilisateur comprenant toutes les fonctionnalités d'IBM Watson Analytics Professional ainsi que les dispositifs supplémentaires et les capacités étendues suivants :

- Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Environnement dédié

1.6 Services Optionnels

1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponible sous forme de module complémentaire à un abonnement mensuel à IBM Watson Analytics Plus, chaque droit d'abonnement à ce Service Cloud permet 10 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le niveau souscrit.

1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponible sous forme de module complémentaire à un abonnement mensuel à IBM Watson Analytics Professional Dedicated et Professional Dedicated, chaque droit d'abonnement à ce Service Cloud permet 50 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le niveau souscrit.

1.7 Services de Configuration

1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Ce service de configuration fournit jusqu'à 25 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par

Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des activités, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.8 Fonctions Bêta dans Watson Analytics

Les Fonctions Bêta fournies avec le Service Cloud ne font pas partie du Service Cloud. Les Fonctions Bêta sont fournies selon les mêmes modalités que le Service Cloud, sauf dans les cas prévus ci-dessous. Il se peut qu'une partie ou la totalité des Fonctions Bêta ne soient pas commercialisées par IBM comme produit ou offre ou dans un produit ou une offre. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta uniquement en interne à des fins d'évaluation et non pour utilisation dans un environnement de production. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta jusqu'à ce qu'IBM les retire ou qu'il résilie leur accès. IBM fournit les Fonctions Bêta sans aucune obligation de support et « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIERE DE DROIT DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGERENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UNE FIN PARTICULIERE.

Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour éviter toute perte de données découlant du fait que les Fonctions Bêta ne peuvent plus être utilisées.

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser tous les commentaires et suggestions fournis par le Client.

2. Protection du Contenu et des données

La fiche technique relative au traitement et à la protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection de données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. IBM mettra à jour les Fiches Techniques lorsque des changements seront apportés au Service Cloud. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous, telles que modifiées par IBM, s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, 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. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois 3 jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- b. Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets hébergés dans le Service Cloud à tout moment pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de ce Service Cloud, les gigaoctets servent à mesurer la taille non compressée des ensembles de données chargés dans le Service Cloud.
- c. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation 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.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, 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 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction,

contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

7.3 Utilisation du Contenu Client par IBM pour les analyses cognitives

IBM pourra utiliser le contenu et les données du Client que ce dernier fournit au Service Cloud à des fins de recherche, de test et de développement en interne d'IBM pour les améliorations ou extensions du Service Cloud ou pour le développement de nouveaux services offrant une expérience plus personnalisée et significative aux utilisateurs. Ainsi, IBM peut compiler et analyser, au format cumulé et anonyme, des informations récapitulatives reflétant l'utilisation du Service Cloud par les utilisateurs autorisés du Client, ainsi que préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve les droits de propriété sur les Données Compilées.

7.4 Ensembles de données non pris en considération

Dans le cas où le Client a une autorisation distincte pour Watson Analytics for Social Media, le nombre de lignes et de colonnes des ensembles de données chargés à partir d'IBM Watson Analytics for Social Media n'est pas pris en considération lors de la détermination de la taille de fichier, mais il est imputé sur la limite de capacité de stockage totale pour le niveau applicable de Watson Analytics.

Un ensemble de données est la sortie de l'analyse générée par IBM Watson Analytics for Social Media.

7.5 Contenu Tiers (Données et Services)

Le Service Cloud peut contenir des liens vers ou être utilisé pour accéder à des services de données, bases de données, services Web ou logiciels tiers ou à tout autre contenu tiers (la totalité étant ci-après dénommée « Contenu ».) L'accès à ce contenu est fourni « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIERE DE DROIT DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGERENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UNE FIN PARTICULIERE. L'accès peut être résilié par les tiers concernés à leur propre discrétion et à tout moment. Le Client peut être tenu de conclure des contrats distincts avec les tiers pour accéder audit contenu ou l'utiliser. IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts et, comme condition expresse du présent Service Cloud, le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts.