

### IBM IoT for Insurance

Ce Descriptif de Services 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 sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

Le Service Cloud IoT for Insurance est une instance de production IoT intégrée qui envoie au Client les données de capteur des utilisateurs finaux du Client (ci-après les « Assurés du Client ») pour permettre au Client d'utiliser les données de capteur dans le cadre de ses divers processus et objectifs métier. Ces processus et objectifs métier peuvent être utilisés pour analyser lesdites données pour l'Assuré du Client en vue d'une évaluation personnalisée des risques, d'une protection en temps réel, des réductions de coût de police d'assurance, des alertes précoces, des conseils personnalisés et de la simplification du traitement et de la résolution des demandes d'indemnisation.

Le Client peut souscrire au Service Cloud correspondant au type de police d'assurance à gérer :

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud
- IBM IoT Home for Cloud

Chaque Service Cloud inclut 1,5 Go de stockage de données par droit d'utilisation Élément.

#### 1.1 Services de Paiement à l'Utilisation

Les services de paiement à l'utilisation seront utilisés lorsque le Client dépasse le stockage de données de 1,5 Go inclus par droit d'utilisation Élément pour chaque Service Cloud. Les services de paiement à l'utilisation sont les suivants :

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Home for Cloud Pay Per Use

#### 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des Données à caractère personnel si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des Données à caractère personnel sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

#### 2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Ce Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données en dehors du réseau IBM. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

#### 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)
< 99,8 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	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 d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui 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 :

- Elément : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Elément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Elément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- Pour IBM IoT Vehicle Protection, un Elément est un véhicule doté d'un numéro d'immatriculation ou numéro de série unique.
  - Pour IBM IoT Workers Compensation, un Elément est une personne couverte par une police d'assurance d'indemnisation des accidents du travail.
  - Pour IBM IoT Safer Workplace, un Elément est une personne qui travaille pour le Client.
  - Pour IBM IoT Home, un Elément est une adresse physique unique.
- 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 traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

## 5.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

## 5.3 Paiement à l'utilisation

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

## 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, au moins 90 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 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.

### 7.2 Expiration du Service Cloud

Avant l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies du Service Cloud pour extraire des données.

### 7.3 Usage prévu

Le Client ne pourra pas utiliser ou autoriser d'autres personnes à utiliser le Service Cloud, seul ou conjointement avec d'autres 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, de dispositifs médicaux ou toute autre activité où toute défaillance du programme pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

Le Client convient qu'IBM intervient uniquement en qualité de fournisseur de services informatiques, qu'IBM ne prétend pas exercer la médecine ou toute autre activité sous licence ou clinique professionnelle et que le Service Cloud et tous ses composants ne sont pas conçus ou prévus pour servir de dispositif médical, pour être utilisés dans un dispositif médical ou comme accessoire de ce dernier, ou pour remplacer un avis, un diagnostic, un traitement ou un jugement médical professionnel.

Le Service Cloud n'est pas destiné à la conservation ou à la réception de Données à caractère personnel identifiables. Il incombe au Client de veiller à ce que l'utilisation du Service Cloud par le Client pour les

Assurés du Client soit conforme à toutes les obligations légales et réglementaires applicables. A cette fin, il est peut-être nécessaire de prendre des mesures qui ne sont pas directement prises en charge par le Service Cloud.