

### IBM Watson Assistant Premium Reserved

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » se réfère à la partie contractante et aux 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

IBM Watson Assistant Premium Reserved Cloud Service permet aux utilisateurs d'ajouter des fonctions conversationnelles traditionnelles aux applications qu'ils développent en utilisant la compréhension du langage naturel et l'interaction traditionnelle par le biais de l'API ou de l'interface utilisateur du Service Cloud.

Ce Service Cloud est un déploiement à service exclusif avec des composants de calcul isolés et des données chiffrées en transit et stockées, dans une infrastructure IBM Cloud partagée.

IBM Cloud est un prérequis technique pour l'utilisation du service IBM Watson Assistant Premium Reserved. Les nouveaux utilisateurs peuvent s'inscrire à des fins d'accès, en complétant le formulaire d'inscription en ligne à l'adresse suivante : <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Ce Service Cloud autorise le Client à accéder à une Instance d'utilisation basée sur une Dimension d'Environnement comptant un nombre prédéfini d'appels d'API par mois, comme suit :

Dimension d'Environnement	Nombre d'Appels d'API par mois
IBM Watson Premium Reserved, 20 000 appels d'API	Jusqu'à 20 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 100 000 appels d'API	Jusqu'à 100 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 250 000 appels d'API	Jusqu'à 250 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 500 000 appels d'API	Jusqu'à 500 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 1 000 000 appels d'API	Jusqu'à 1 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 2 000 000 appels d'API	Jusqu'à 2 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 3 000 000 appels d'API	Jusqu'à 3 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 5 000 000 appels d'API	Jusqu'à 5 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 10 000 000 appels d'API	Jusqu'à 10 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 15 000 000 appels d'API	Jusqu'à 15 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 20 000 000 appels d'API	Jusqu'à 20 000 000 appels d'API
IBM Watson Premium Reserved, 30 000 000 appels d'API	Jusqu'à 30 000 000 appels d'API

#### 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 des 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. 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 s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications

remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique 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 à la Fiche Technique.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

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. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

## **2.1 Conditions de Substitution de Feuilles de Données**

Les Feuilles de Données définissent les Types de Données à caractère personnel et Catégories Spéciales de Données à caractère personnel qui peuvent généralement faire l'objet d'un traitement dans le cadre du Service Cloud. Le client ne doit pas utiliser les Types de Données personnelles, les Catégories Particulières de Données à caractère personnel ou d'autres Données à caractère personnel dans ce Service Cloud comme données de formation ou données utilisées pour enrichir le Service Cloud et les modèles personnalisés.

## **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 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 (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance

d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

### 3.2 Niveaux de Service

Ce SLA ne s'applique pas aux ensembles d'outils pouvant être fournis dans le cadre du Service Cloud afin de générer et configurer le Service Cloud.

IBM fournit un SLA de disponibilité de 99,9 % pour le présent Service Cloud configuré pour une haute disponibilité si les services sont fournis dans plusieurs environnements dans des centres de données géographiquement séparés au sein d'une région spécifiée par IBM. Une région IBM est un lieu géographique désigné dans lequel les données sont hébergées. Le Client est en droit de recevoir un crédit comme suit :

Haute Disponibilité sur Plusieurs Environnements Premium ou Dédiés - Niveau de Service Disponibilité	Environnement Premium unique - Niveau de Disponibilité	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	Inférieure à 99,5 %	10 %
Inférieure à 99,5 %	Inférieure à 99,0 %	25 %

\* 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 pour le Service Cloud est fourni via <https://developer.ibm.com/bluemix/> ou sur Stack Overflow via <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. 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](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.

Le Client peut soumettre un ticket de support décrivant le problème conformément aux procédures applicables de la politique de support. Les règles de support pour les Services de Plateforme et d'Infrastructure sont disponibles dans l'interface utilisateur IBM Cloud et fournissent des détails sur les options de support disponibles, ainsi que des informations sur l'accès, les heures de support ouvrables, la classification de gravité, et les ressources et les limitations de support. IBM utilise des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes de support ; cependant, aucun objectif de temps de réponse n'est défini pour le niveau de support de base.

Sauf disposition contraire convenue par écrit, le support est disponible uniquement pour le Client (et ses utilisateurs autorisés) et non pour les utilisateurs finaux des solutions du Client. Le Client est seul responsable de la fourniture d'assistance et de services à ses utilisateurs finaux.

## 5. Droits 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 :

- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être obtenu. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation 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 (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

Les moyennes seront calculées sur la base de l'Instance, chacune comprenant 1 000 appels d'API.

## **5.3 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.

## **5.4 Vérification**

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

## **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. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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 Dispositions générales**

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 Prestation en continu et améliorations de Modèle**

#### **7.2.1 Prestation en continu**

Ce Service Cloud fonctionne dans le cadre d'un modèle de livraison continu qui permet les mises à jour sans causer de ralentissement pour le Client.

#### **7.2.2 Améliorations de Modèle**

Les modèles d'apprentissage sous-jacents du Service Cloud peuvent être modifiés périodiquement par IBM, en fonction de l'apprentissage, afin d'améliorer ses performances. Cela n'aura pas d'impact immédiat sur les modèles existants que le Client a formés dans un déploiement de Service Cloud. Les

modèles arrivés à expiration seront mis à jour vers le modèle en cours, si cela n'est pas déjà effectué par le Client, sans interrompre le Service Cloud. Tout nouveau modèle formé incorporera le dernier modèle disponible.

### **7.2.3 Sauvegarde**

Ce Service Cloud offre des fonctionnalités de sauvegarde gérées par IBM aux bases de données du Client qui contiennent sans frais supplémentaires des données de modèle personnalisé et/ou de formation. Les sauvegardes sont conservées par stockage d'objets dans les zones de disponibilité intra-régionales dans les centres de données IBM Cloud sur la base du planning de conservation suivant :

- Sauvegardes quotidiennes pendant 7 jours
- Sauvegardes hebdomadaires pendant 4 semaines
- Sauvegardes mensuelles pendant 3 mois

Chaque sauvegarde représente la version la plus actualisée des données telles qu'elles existent à ce moment-là. Les périodes de conservation se succèdent ; la dernière sauvegarde réalisée pour la période représente la première sauvegarde réalisée pour la fenêtre de temps plus longue (par exemple, la sauvegarde réalisée le jour 7 représente la première sauvegarde hebdomadaire). Les sauvegardes sont supprimées à mesure que le temps passe et peuvent être fournies au Client, mais uniquement dans le cas du processus de reprise après sinistre IBM (par exemple, pannes du système, corruption des données, etc.)

Les sauvegardes de données sont horodatées ; le Client doit collaborer avec IBM pour identifier le jour et l'emplacement de l'hébergement IBM qu'il souhaite restaurer.

### **7.3 Licence pour le Contenu pré-formé**

Si le Client choisit d'utiliser le Contenu pré-formé, la condition suivante s'applique également :

IBM accorde au Client une licence mondiale, non cessible, non exclusive, révocable (uniquement en cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat) et entièrement payée pour utiliser, exécuter, reproduire, effectuer et modifier les Déclarations fournies avec le Contenu pré-formé pour une utilisation interne uniquement destinée au Client et uniquement à des fins d'amélioration, de prolongation ou de personnalisation de la formation au Service Cloud IBM. IBM ne pourra être tenue pour responsable des données de formation issues de l'utilisation et de la modification du Contenu pré-formé par le Client et les garanties IBM ne s'appliqueront pas. IBM ne pourra être tenue pour responsable du maintien ou de la prise en charge de la bibliothèque modifiée du Contenu pré-formé contenant les améliorations, les extensions ou les personnalisations du Client. Les énoncés sont les termes et les phrases pour des Intentions spécifiques utilisées comme base de formation pour les Services IBM Cloud. Les intentions désignent les fins ou objectifs exprimés dans une entrée, tels que la réponse à une question ou le traitement du paiement d'une facture. En reconnaissant l'Intention exprimée dans une entrée, le Service Cloud IBM peut choisir le flux de conversation approprié pour y répondre.

### **7.4 Feedback**

Le Client peut suggérer à IBM d'améliorer IBM Watson (« Feedback »). Le Client n'est en aucun cas tenu de fournir des Feedbacks et IBM a le droit d'utiliser tous les Feedbacks fournis par le Client.