

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. Mesures servant à établir les frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un million d'Interactions est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Interaction correspond à une interaction numérique avec une application consignée par le Logiciel-service IBM, que ce soit au niveau du réseau (p. ex., une demande et la réponse qui s'y rapporte [«réponse pertinente»], par protocole http ou https) ou autrement. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations en millions d'Interactions pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un Mandat est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

Les frais mensuels partiels correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au Client et inclus dans la première facture. Ces frais sont calculés en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du Logiciel-service IBM par le Client dans un trimestre quelconque (selon une année civile commençant le 1er janvier) excède trois (3) fois l'autorisation indiquée dans une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel, l'utilisation excédentaire sera facturée au Client conformément aux taux indiqués dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel applicable. Si le Client obtient le Logiciel-service au cours d'un trimestre, les frais d'utilisation excédentaire seront calculés au prorata en conséquence.

4. Frais relatifs aux Services à distance (avec intervention humaine)

L'achat des Services à distance se fait selon l'unité de mesure «Mandat», et ces services sont facturés au tarif qui est spécifié dans le Document transactionnel.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Cette offre d'accueil comprend les services à distance de consultation, de formation sur le produit et de configuration du produit qui suivent pour familiariser le Client au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud :

Jusqu'à vingt-quatre (24) heures de services pour aider le Client dans la mise en œuvre et l'instrumentation de la trousse de développement de logiciels Tealeaf.

Jusqu'à vingt-quatre (24) heures de formation du Client pour lui fournir de l'information générale sur le produit et un aperçu général de son utilisation.

L'achat de l'offre de service d'accueil IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se fait par Mandat (un Mandat par Client). Le Service à distance prend fin quatre-vingt-dix (90) jours après qu'IBM a informé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

5. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

L'Autorisation d'utilisation du Client indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

5.1 Renouvellement automatique

Si l'Autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le Client peut mettre fin à son abonnement au Logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la Période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation. Si IBM ou le Partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la Période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

5.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la facturation du Client se fait de manière continue, le Client continuera d'avoir accès au Logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce Logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du Logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM ou au Partenaire commercial IBM (selon le cas), un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du Logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au Logiciel-service IBM, le Client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client ne se renouvelle pas, l'abonnement au Logiciel-service IBM et l'accès du Client à ce Logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le Logiciel-service IBM après la date d'expiration, le Client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du Partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle Période d'abonnement.

6. Assistance technique

L'Assistance technique est fournie pour le Logiciel-service IBM et le Logiciel de soutien, s'il y a lieu, pendant la Période d'abonnement. Une telle assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des renseignements sur l'Assistance technique sont fournis à l'adresse URL suivante : <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

D'autres ressources d'assistance sont disponibles sur le portail «IBM Client Success», à l'adresse suivante : <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

7.1 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre d'exonération américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et sous-traitants) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin de créer des statistiques sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

7.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

Annexe A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

Le Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analytique qui s'applique spécifiquement aux applications mobiles et aux applications Web mobiles en mode natif. Cette solution est conçue pour aider à comprendre et à améliorer l'expérience d'ensemble de l'utilisateur final, en analysant les problèmes comportementaux à partir d'ensembles de données à la fois volumineux et complexes. Des données, comme les interactions avec les applications, de l'information sur les appareils et le contexte de l'utilisateur, seront enregistrées et transmises dans l'environnement hébergé par IBM. Le Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud comprend de nombreux rapports et tableaux de bord «prêts à l'emploi» qui permettent au Client d'utiliser ses résultats pratiquement sans délai. Outre les rapports et les tableaux de bord prédéfinis, les utilisateurs peuvent personnaliser à la fois des rapports et des tableaux de bord, afin de répondre à des besoins analytiques plus spécifiques.

L'ensemble de base du Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud comprend ce qui est décrit ci-après.

1.1 Profils d'applications

Les frais d'abonnement couvrent la capacité de configurer jusqu'à dix (10) Profils d'applications. Un Profil d'application correspond à une entité de production de rapports assortie des autorisations associées pouvant être attribuées à l'utilisateur. Habituellement, un Profil d'application établit une relation directe avec une (1) seule application ou un (1) seul site Web. Veuillez communiquer avec l'équipe des Services de laboratoire IBM Tealeaf si vous désirez combiner de multiples applications ou sites Web dans un seul Profil d'application aux fins de production de rapports.

Le premier Profil d'application sera configuré par IBM et mis en disponibilité lorsque le Logiciel-service IBM sera fourni. Si plus de dix (10) Profils d'applications sont requis, le Client peut acheminer au Service d'assistance d'IBM une demande préalablement convenue par IBM et le Client. IBM ne refusera pas de manière déraisonnable les demandes de Profils d'applications supplémentaires.

1.2 Périodes de conservation des données

Les frais d'abonnement à ce Logiciel-service IBM couvrent aussi les périodes de conservation des données décrites ci-dessous. Toutes les données sont enregistrées et retirées selon une période de roulement qui s'appuie sur le principe du «premier arrivé, premier sorti». Les données sont enregistrées pour une période définie, puis éliminées une fois que cette période arrive à expiration. La période de conservation des données en roulement débute dès que les données commencent à entrer dans le système et sont mises à jour quotidiennement.

- a. Données de production de rapports couvrant douze (12) mois. Les Données de production de rapport sont définies comme étant des mesures et des dimensions associées aux rapports et aux tableaux de bord dans l'offre de Logiciel-service IBM.
- b. Données enregistrées pendant quatorze (14) jours civils. Les Données enregistrées sont définies comme étant les données recueillies à partir de la trousse de développement de logiciels Tealeaf.

2. Prolongation de la période de conservation des données

Les offres facultatives concernant le Logiciel-service IBM Tealeaf CX sont les suivantes :

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Cette offre donne au Client la possibilité de conserver certaines données enregistrées pour une période prolongée, soit :

- la conservation des Données de production de rapports pour une période de douze (12) mois supplémentaires, ce qui donne une période maximale de vingt-quatre (24) mois.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Cette offre donne au Client la possibilité de conserver certaines données enregistrées pour une période prolongée, soit :

- la conservation des Données enregistrées pour une période de quatorze (14) jours civils supplémentaires, ce qui donne une période maximale de vingt-huit (28) jours civils.

Annexe B

La présente entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'applique. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. **Cas de force majeure** – Désigne un cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du Logiciel-service IBM qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- b. **Client, vous ou votre** – Désigne l'entité qui s'abonne au Logiciel-service IBM directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le Logiciel-service IBM.
- c. **Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Logiciel-service IBM.
- d. **Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- e. **Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- f. **Réclamant autorisé** – Désigne la personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des Réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- g. **Réclamation** – Désigne une réclamation soumise à IBM par votre Réclamant autorisé, conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- h. **Mois de la période contractuelle** – Désigne chaque mois complet durant la période contractuelle, calculé à partir de minuit (T.M.G.) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (T.M.G.) le dernier jour du mois.
- i. **Temps d'arrêt** – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé pour le Logiciel-service IBM et empêche l'ensemble de vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du Service infonuagique pour lequel ils disposent des droits d'utilisation. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Service infonuagique n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Temps d'arrêt prévu du système
 - Cas de force majeure
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - Actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au Logiciel-service IBM au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client)
 - Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
- j. **Temps d'arrêt prévu du système** – Désigne une interruption prévue du Logiciel-service IBM aux fins d'entretien.

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Afin d'être admissible pour soumettre une Réclamation, vous devez avoir ouvert un dossier d'assistance pour chaque Événement au centre d'assistance d'IBM pour le Logiciel-service IBM applicable, conformément à la procédure IBM relative à la signalisation de problèmes de Gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de Gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du Logiciel-service IBM.
- b. Votre Réclamant autorisé doit soumettre votre Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite Réclamation.
- c. Le Réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la Réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les Événements pertinents, ainsi que le Niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.
- d. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.
- e. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Vous pouvez seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM inclus dans un Forfait pour tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un Forfait au cours d'un Mois de la période contractuelle quelconque.
- f. Si vous avez acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide, dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM qui est en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- g. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12^e) des frais annuels que vous avez payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.
- h. IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les Réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.
- i. **LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.**

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Atteinte du Niveau de service (au cours d'un Mois de la période contractuelle)	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %
< 95 %	10 %

Le pourcentage d'«atteinte du Niveau de service» est calculé d'après : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

$\frac{43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours)} - 50 \text{ minutes de Temps d'arrêt}}{43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)}}$	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,8 % au cours du mois de la période contractuelle
---	--

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Elle ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les Services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM