

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante :

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

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

2. Unités de Mesure des Redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. Interactions en Million (ci-après les « IM ») : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Interaction est une interaction numérique avec une application capturée par l'Offre IBM SaaS, soit au niveau du réseau (par exemple, une paire de demande et réponse (ci-après « Hit ») sur http ou https), soit à tout autre niveau. Des autorisations IM nécessaires doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.
- b. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir chaque Engagement.

3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client et inclus dans sa première facture. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client de l'Offre IBM SaaS au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1^{er} janvier) dépasse trois (3) fois l'Autorisation d'Utilisation indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans le Document de Transaction applicable. Si l'accès est accordé au Client au cours d'un trimestre donné, les frais d'excédent seront calculés au prorata.

4. Redevances des Services à Distance (Prestations Intellectuelles)

Les Services à Distance sont acquis dans le cadre de la métrique de facturation d'Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Document de Transaction.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ce service d'intégration fournit les services de conseils, de formation produits et de configuration à distance suivants pour l'intégration du Client à IBM Tealeaf CX on Cloud en fonction de l'allocation des services fournis à distance énumérés ci-dessous :

Fournit au Client jusqu'à 24 heures de services d'assistance pour la mise en œuvre et l'instrumentation du kit de développement logiciel (SDK) Tealeaf.

Dispense au Client jusqu'à 24 heures de formation aux informations de produits d'ordre général et à l'utilisation globale.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service est acheté par Engagement avec un seul engagement par Client. Le Service à distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

5. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

5.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée au représentant commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

5.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès du Représentant Commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

6. Support Technique

Un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation au cours de la Période d'Abonnement. Le support technique est inclus dans l'offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des informations relatives au support technique sont disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

D'autres supports de formation sont disponibles sur IBM Client Success Portal à l'adresse <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS

7.1 Conformité Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor établi par le Department of Commerce des États-Unis d'Amérique concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

7.3 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analyse SaaS spécialement destinée aux applications mobiles Web et natives. La solution est conçue pour aider les clients à comprendre et améliorer la globalité de l'expérience utilisateur en analysant les problèmes comportementaux provenant d'ensembles de données volumineux et complexes. Des données telles que les interactions d'application, les informations sur les périphériques et le contexte utilisateur seront capturées et envoyées à l'environnement hébergé par IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud est livré avec de nombreux rapports « prêts à l'emploi » et de tableaux de bord permettant au Client d'utiliser ses résultats quasi immédiatement. Outre les rapports et tableaux de bord prédéfinis, les utilisateurs peuvent personnaliser les rapports et les tableaux de bord en fonction de leurs besoins plus spécifiques en matière d'analyse.

Le module de base d'IBM Tealeaf CX on Cloud comprend ce qui suit :

1.1 Profils d'Application

Le montant de l'abonnement comprend la possibilité de configurer un maximum de 10 Profils d'Application. Un Profil d'Application est une entité de production de rapports comprenant des droits associés pouvant être accordés à l'utilisateur. En général, un Profil d'Application comprend un mappage un à un avec une application ou un site Web unique. Veuillez contacter l'équipe IBM Tealeaf Lab Services si vous souhaitez regrouper plusieurs applications et/ou sites Web dans un Profil d'Application unique à des fins de production de rapports.

Le premier Profil d'Application sera configuré par IBM et disponible lors de l'application des accès à l'Offre IBM SaaS. Si plus de 10 Profils d'Application sont nécessaires, une demande peut être soumise au service de support IBM et acceptée par IBM et le Client. Les Profils d'Application additionnels ne pourront être refusés sans raison valable.

1.2 Périodes de Conservation de Données

Le montant de l'abonnement à cette Offre IBM SaaS inclut les périodes de conservation de données ci-dessous. Toutes les données sont stockées et supprimées en fonction d'une fenêtre de temps glissante reposant sur le concept du premier entré, premier sorti. Les données sont stockées pour une période déterminée et sont ensuite supprimées à l'expiration de la fenêtre de temps indiquée. La fenêtre du fichier évolutif de conservation de données démarre dès l'arrivée des données dans le système et sont mises à jour quotidiennement.

- a. 12 mois de Données de Rapport en continu. Les Données de Rapport sont définies sous forme d'unités de mesure et de dimensions associées aux rapports et tableaux de bord dans l'Offre IBM SaaS.
- b. 14 jours calendaires de Données de Capture en continu. Les Données de Capture sont définies sous forme collecte de données à partir du SDK Tealeaf.

2. Extensions de Conservation de Données

Les modules facultatifs d'IBM Tealeaf CX on Cloud sont les suivants :

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Rapport donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation en continu des Données de Rapport pour une durée maximale totale de 24 mois de stockage de Données de Rapport en continu.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Capture donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 14 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture pour une durée maximale totale de 28 jours calendaires de stockage de Données de Capture en continu.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (PoE) ou un Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- b. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- c. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact Agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit GMT et le dernier jour du mois à 23h59 GMT.
- e. « Client » signifie une entité souscrivant au service IBM SaaS directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour IBM SaaS.
- f. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service Cloud pour lequel ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - une Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système ;
 - un cas de Force Majeure ;
 - des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service IBM SaaS au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
 - du non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service IBM SaaS ; ou
 - au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- g. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. « Force Majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause d'indisponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- i. « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une indisponibilité planifiée de l'Offre IBM SaaS pour maintenance.
- j. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour l'Offre IBM SaaS concernée, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de Gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement et aider de manière raisonnable IBM à diagnostiquer et résoudre l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation de l'Offre IBM SaaS.
- b. Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.
- c. Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.
- d. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- e. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- f. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- g. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.
- h. IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.
- i. **LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT Accord relatif aux Niveaux de Service REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.**

3. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

| Niveau de Service Obtenu (pendant un Mois Contractuel) | Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation) |
|---|---|
| < 99,9 % | 2 % |
| < 99,0 % | 5 % |
| < 95 % | 10 % |

Le « Niveau de Service Obtenu », exprimé en pourcentage, est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

| | |
|---|--|
| <p>Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - Durée d'Indisponibilité de 50 minutes = 43 150 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p> | <p>= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel</p> |
|---|--|

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas:

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM.