

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation 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
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un 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.
- c. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

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.

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 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.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

L'offre de Logiciel-service Tealeaf Customer Experience Basic Deployment and Analytics Service correspond à un forfait de mise en place étendu et à des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pour une durée de six (6) ou douze (12) mois. Le forfait de mise en place étendu permet d'obtenir cent douze (112) heures de services de déploiement étendus livrés à distance, comprend des extensions de la trousse de développement de logiciels, des configurations pour répondre sur mesure aux besoins de collecte de données, l'optimisation de la trousse de développement de logiciels, une configuration de réexécution (jusqu'à trois cas d'utilisation), la validation des données, ainsi qu'un rapport d'analyse des problèmes connus avec des indicateurs clés de performance. Dans le cadre des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques, le Client bénéficiera de 16 heures de service par mois au cours de la période de service à distance du Client, qui s'échelonne sur six (6) ou douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données en continu, la validation des données, la configuration de rapports, une investigation sur l'expérience client, ainsi qu'une analyse d'impact sur les affaires.

- L'offre IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics qui s'échelonne sur six (6) mois permet d'obtenir 208 heures de services combinant un forfait de mise en place étendu et un service d'analytique continu pendant six (6) mois. Ces Services prennent fin deux cent douze (212) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.
- L'offre IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics qui s'échelonne sur douze (12) mois permet d'obtenir trois cent quatre (304) heures de services combinant un forfait de mise en place étendu et un service d'analytique continu pendant douze (12) mois. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Cette offre permet d'obtenir un forfait de mise en place étendu, un forfait pour les meilleures pratiques et des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques, pour une période de six (6) ou de douze (12) mois. Le forfait de mise en place étendu permet d'obtenir cent douze (112) heures de services

de déploiement étendus livrés à distance, comprend des extensions de la trousse de développement de logiciels, des configurations pour répondre sur mesure aux besoins de collecte de données, l'optimisation de la trousse de développement de logiciels, une configuration de réexécution (jusqu'à trois cas d'utilisation), la validation des données, ainsi qu'un rapport d'analyse des problèmes connus avec des indicateurs clés de performance. Le forfait pour les meilleures pratiques permet d'obtenir quatre-vingts (80) heures d'investigation à distance personnalisée sur l'expérience client et une analyse d'impact sur les affaires. Dans le cadre des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques, le Client bénéficiera de 40 heures de service par mois au cours de la période de service à distance du Client, qui s'échelonne sur six (6) ou douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données en continu, la validation des données, la configuration des rapports, une investigation sur l'expérience client, ainsi qu'une analyse d'impact sur les affaires.

- L'offre IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics qui s'échelonne sur six (6) mois permet d'obtenir quatre cent trente-deux (432) heures de services combinant un forfait de mise en place étendu, un forfait pour les meilleures pratiques, ainsi que des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pendant six (6) mois. Ces Services prennent fin deux cent douze (212) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.
- L'offre IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics qui s'échelonne sur douze (12) mois permet d'obtenir six cent soixante-douze (672) heures de services combinant un forfait de mise en place étendu, un forfait pour les meilleures pratiques, ainsi que des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pendant douze (12) mois. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

L'offre de Logiciel-service IBM Tealeaf Customer Experience Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service permet d'obtenir mille quatre-vingts (1 080) heures de services combinant un forfait de mise en place étendu, un forfait pour les meilleures pratiques, des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques, ainsi que le programme d'accélération de la valeur One-point pendant douze (12) mois. Le forfait de mise en place étendu permet d'obtenir cent douze (112) heures de services de déploiement étendus livrés à distance, comprend des extensions de la trousse de développement de logiciels, des configurations pour répondre sur mesure aux besoins de collecte de données, l'optimisation de la trousse de développement de logiciels, une configuration de réexécution (jusqu'à trois cas d'utilisation), la validation des données, ainsi qu'un rapport d'analyse des problèmes connus avec des indicateurs clés de performance. Le forfait pour les meilleures pratiques permet d'obtenir quatre-vingts (80) heures d'investigation à distance personnalisée sur l'expérience client et une analyse d'impact sur les affaires. Dans le cadre des services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques, le Client bénéficiera de soixante-quatre (64) heures de services par mois au cours de la période de service à distance du Client qui s'échelonne sur douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données en continu, la validation des données, la configuration des rapports, une investigation sur l'expérience client, une analyse d'impact sur les affaires et des services de science des données. Le programme d'accélération de la valeur One-point permet d'obtenir dix (10) heures de service d'assistance personnalisé à distance à l'aide d'une personne-ressource désignée. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

L'offre de Logiciel-service IBM Tealeaf Customer Experience Basic Ongoing 12 Months Service permet d'obtenir deux cent trente-deux (232) heures de services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pendant douze (12) mois. Dans le cadre de cette offre, le Client bénéficiera de 40 heures de service de bilan de santé approfondi à distance, ainsi que seize (16) heures par mois de services à distance continus pendant une période de douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données, la validation des données, la configuration des rapports, une investigation sur l'expérience client, ainsi qu'une analyse d'impact sur les affaires. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

L'offre de Logiciel-service IBM Tealeaf Customer Experience Standard Ongoing 12 Months Service permet d'obtenir cinq cent vingt (520) heures de services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pendant douze (12) mois. Dans le cadre de cette offre, le Client bénéficiera de 40 heures de service de bilan de santé approfondi à distance, ainsi que de quarante (40) heures par mois de services à distance continus pendant une période de douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données, la validation des données, la configuration des rapports, une investigation sur l'expérience client, ainsi qu'une analyse d'impact sur les affaires. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

L'offre de Logiciel-service IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service permet d'obtenir neuf cent vingt-huit (928) heures de services continus d'analytique et selon les meilleures pratiques pendant douze (12) mois. Dans le cadre de cette offre, le Client bénéficiera de 40 heures de service de bilan de santé approfondi à distance, ainsi que de quarante (40) heures par mois de services à distance continus pendant une période de douze (12) mois. Ces services comprennent une configuration de collecte de données, la validation des données, la configuration des rapports, une investigation sur l'expérience client, une analyse d'impact sur les affaires, des services de science des données. Le programme d'accélération de la valeur One Point permet pour sa part d'obtenir dix (10) heures de services d'assistance personnalisés à l'aide d'une personne-ressource désignée. Ces Services prennent fin trois cent quatre-vingt-quinze (395) jours après la date de début du mandat, 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

La période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

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. Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par courriel, par un système d'assistance en ligne et par téléphone. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

7. Logiciel de soutien

Ce Logiciel-service IBM comprend un logiciel de soutien qui doit s'utiliser uniquement en lien avec l'usage que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la Période d'abonnement de ce dernier. Si le logiciel de soutien contient du code échantillon, le Client peut créer des œuvres dérivées de ce code aux fins d'utilisation avec le Logiciel-service IBM. Si le logiciel de soutien s'accompagne d'un contrat de licence distinct, les modalités de ce contrat de licence s'appliquent également, mais selon les limites énoncées dans la présente section. En cas d'incompatibilité, les modalités des présentes Conditions d'utilisation prévaudront sur un tel contrat de licence. Le Client a la responsabilité de retirer le logiciel de soutien dès l'expiration de l'abonnement au Logiciel-service IBM ou la cessation de l'utilisation de ce Logiciel-service.

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

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Les frais d'abonnement au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud comprennent les éléments suivants :

- a. 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. Le Client peut communiquer avec l'équipe des Services de laboratoire IBM Tealeaf s'il désire combiner de multiples applications ou sites Web dans un seul Profil d'application aux fins de production de rapports.
- b. 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.
- c. Cinquante (50) Utilisateurs autorisés
- d. Données de production de rapports couvrant douze (12) mois. Les Données de production de rapports sont définies comme étant des mesures et des dimensions associées aux rapports et aux tableaux de bord dans l'offre de Logiciel-service IBM.

- e. Les données recueillies pendant sept (7) jours civils. Les Données recueillies sont définies comme étant les données recueillies à partir de la trousse de développement de logiciels Tealeaf.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Cette offre permet d'ajouter des Utilisateurs autorisés au-delà des cinquante (50) Utilisateurs autorisés que permet l'abonnement au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.3 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.

8.4 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 :

- des tranches de sept (7) jours civils supplémentaires en plus des sept (7) jours qui sont inclus dans les frais d'abonnement au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cette offre permet de transmettre les données sur le trafic du réseau au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud. Les frais d'abonnement à cette offre de Logiciel-service IBM couvrent ce qui suit :

- Les données recueillies sur le réseau pendant sept (7) jours civils.
- Une application de collecte de données passive qui enregistre toutes les requêtes et les réponses de l'application Web.
- L'application de transfert de données qui traite les données sur les requêtes et les réponses, qui filtre ou chiffre les données sensibles et qui achemine les données jusqu'au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

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

- des tranches de sept (7) jours civils supplémentaires en plus de sept (7) jours qui sont inclus dans les frais d'abonnement au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

8.7 Conservation des données

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.

En s'abonnant au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud, le Client obtient une quantité d'espace de stockage spécifique pour les données qui est basée sur le volume mensuel autorisé (en Millions d'interactions). Le Client a accès à la capacité de stockage totale et actuellement utilisée qui est mise à sa disposition dans le Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud. Si le Client dépasse la capacité de stockage qui lui est attribuée, il doit supprimer de vieux événements, des dimensions et des rapports, en vue de respecter de nouveau la limite de stockage qui s'applique. Si le Client n'effectue pas cette suppression dans les trente (30) jours, la période de conservation de ses données sera alors réduite afin de compenser l'accroissement de l'espace de stockage utilisé.

8.8 Utilisation des Données du Client par IBM

IBM peut utiliser les Données du Client à l'interne, aux fins de recherches, de test et de développement dans un environnement hors production, dans la mesure où IBM retire d'abord de ces données toutes les caractéristiques susceptibles de révéler l'identité du Client ou les processus internes exclusifs du Client. Le Client peut décider de ne pas permettre l'utilisation de ses données à de telles fins hors production. Pour se faire, il doit communiquer avec le groupe chargé de l'assistance technique à l'adresse tsassupp@us.ibm.com.

8.9 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre 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 ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.10 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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.

Appendice A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

Le Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analytique pour les applications Web classiques, les applications mobiles en mode natif et les applications Web mobiles ou réactives. 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.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cette offre correspond à une solution infonuagique hybride qui permet au Client de transmettre les données sur le trafic du réseau au Logiciel-service IBM Tealeaf CX on Cloud afin d'en tirer davantage de connaissances. Cette solution permet de recueillir des données sur le trafic du réseau de manière passive pour toutes les sessions du Client. Elle donne aussi au Client la possibilité de définir et d'évaluer des événements qui servent à détecter les erreurs de réseau et de serveurs et à surveiller les problèmes de performances qui dégradent l'expérience client. De plus, le Client peut analyser plus en profondeur les sessions individuelles afin d'évaluer les données de requête et de réponses HTML pour comprendre la cause fondamentale d'un problème. Cette solution exige que le Client installe et gère sur place une infrastructure légère requise pour transmettre le trafic du réseau dans l'environnement infonuagique.

Appendice 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.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **Cas de force Majeure** – 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** – Entité qui s'abonne au Logiciel-service IBM directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le Logiciel-service IBM.
- c. **Crédit pour la disponibilité** – 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 au Logiciel-service IBM.
- d. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- e. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet au cours de la durée d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (temps universel) le premier jour du mois jusqu'à 23 h 59 (temps universel) le dernier jour du mois.
- f. **Niveau de service** – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente Entente de niveau de service.
- g. **Réclamant autorisé** – Personne que le Client a indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des Réclamations en vertu de la présente Entente de niveau de service.
- h. **Réclamation** – Réclamation soumise à IBM par le Réclamant autorisé du Client, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- i. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM 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** – Interruption prévue du Logiciel-service IBM aux fins de maintenance.

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 (1/12e) 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 %

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)
< 95 %	10 %

Le pourcentage d'«atteinte du niveau de service» est calculé comme suit : (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

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 de Temps d'arrêt = 43 150 minutes</p> <hr/> <p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	<p>= 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</p>
--	---

4. Exclusions

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

- Les Services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, 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