

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

IBM Silverpop Engage

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 présentes modalités des offres de Logiciel-service régissent les offres de Logiciel-service IBM suivantes :

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver

- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

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 :

- Un **Accès** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Accès correspond à un droit d'utiliser le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir un (1) seul droit d'Accès pour utiliser le Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son Autorisation d'utilisation ou dans un Document de commande.
- Une **Instance d'application** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une autorisation d'utilisation d'une Instance d'application est requise pour chaque instance d'une Application connectée au Logiciel-service IBM. Si une Application comprend de multiples composantes, et que chaque composante sert à une fin distincte ou à des utilisateurs distincts et peut être connectée au Logiciel-service IBM ou être gérée par ce dernier, chacune de ces composantes est alors considérée comme une Application distincte. De plus, les environnements de test, de développement, de bac à sable et de production pour une Application sont tous considérés comme des instances séparées de l'Application, de sorte que chacun d'eux nécessite une autorisation d'utilisation. De multiples instances d'une Application dans un seul environnement sont considérées comme étant des instances distinctes de l'Application et nécessitent une autorisation d'utilisation. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Instances d'application connectées au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- 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 à accéder au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- Un **Message numérique** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Message numérique correspond à une communication électronique gérée ou traitée par le Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel.
- Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. 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.
- Un **Événement** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Les autorisations pour les Événements sont basées sur le nombre d'occurrences d'un événement spécifique lié à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Ces autorisations sont spécifiques au Logiciel-service IBM, et il n'est pas permis d'échanger, de permuter ou de jumeler le type d'événement visé avec d'autres autorisations pour des Événements liés à un autre Logiciel-service IBM ou avec un autre type d'événement. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Événement qui survient pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel.
- Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel.

- h. Une **Identité de réputation** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Identité de réputation est une combinaison d'une adresse IP et d'un domaine utilisée pour améliorer la capacité de livrer des courriels. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Identités de réputation créées pour le Client dans le Logiciel-service IBM.
- i. Un **millier d'enregistrements de base de données** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Enregistrement de base de données correspond à une ensemble de champs dans une base de données qui sont liés à une seule entité et qui sont accessibles en une seule unité. Chaque Millier d'enregistrements de base de données correspond à mille Enregistrements de base de données. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations d'un Millier d'enregistrements de base de données pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de base de données pouvant être traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du Client ou un Document transactionnel.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais de mise en place et relatifs aux options à la demande

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel. IBM facturera des frais de mise en place lors de la prestation initiale du service de mise en place («Setup»). Les options à la demande seront facturées pour le mois pendant lequel le Client les utilise, selon le tarif défini dans le Document transactionnel.

- a. Mise en place et mise en place à la demande du Logiciel-service IBM Silverpop Additional Domain
Ce service met à jour l'environnement du Logiciel-service IBM afin d'utiliser un nombre supplémentaire d'Identités de réputation qui s'ajoute à celui prévu dans l'abonnement à l'offre IBM Silverpop Engage.
- b. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop CRM Integration
Ce service met à jour l'environnement du Logiciel-service IBM pour intégrer une instance spécifique d'une application de gestion des relations avec la clientèle («CRM») dans une seule base de données de Silverpop Engage.
- c. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Fast Start
Ce service fournit jusqu'à quinze (15) heures de services de consultation à distance sur le produit, afin de familiariser les nouveaux clients au Logiciel-service Silverpop Engage. Ce mandat permettra la mise en place initiale et une formation étendue par la voie de réunions périodiques portant sur divers sujets, dont l'approvisionnement, l'accroissement graduel du volume de courriels transmis, le chargement initial des données, les courriers initiaux, les rapports prêts à utiliser et l'activation d'autres fonctions évoluées du Logiciel-service IBM Silverpop Engage en vue de répondre le mieux possible aux besoins du client. Les heures pour ce programme doivent être utilisées au cours des quatre-vingt-dix (90) premiers jours du mandat.
- d. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Fast Start Enterprise
Ce service fournit jusqu'à trente (30) heures de services de consultation à distance sur le produit, afin de familiariser les clients au Logiciel-service Silverpop Engage. Ce mandat permettra la mise en place initiale et une formation étendue par la voie de réunions périodiques portant sur divers sujets, dont l'approvisionnement, l'accroissement graduel du volume de courriels transmis, le chargement initial des données, les courriers initiaux, les rapports prêts à utiliser et l'activation d'autres fonctions évoluées du Logiciel-service IBM Silverpop Engage en vue de répondre le mieux possible aux besoins du client. Les heures pour ce programme doivent être utilisées au cours des quatre-vingt-dix (90) premiers jours du mandat.
- e. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Customer Enablement
Ce service fournit jusqu'à trois cents (300) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, ainsi que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat comprendra la cueillette d'information sur le contexte du projet et les besoins de l'entreprise, la création d'un plan de projet et de ressources, la consultation, la planification et la conception de l'intégration, ainsi que la gestion de la documentation et du projet, comme en auront mutuellement convenu les parties. De

plus, ce service fournit jusqu'à cinquante (50) heures de services gérés à distance, notamment pour l'importation de listes et de courrier, la gestion de la segmentation, la création du modèle de pointage, la préparation et la configuration des biens, le déploiement de campagnes, la production de rapports, ainsi que d'autres activités internes du produit, au nom du Client.

f. Mise en place du Logiciel-Service IBM Silverpop Managed Enablement

Ce service fournit jusqu'à cent cinquante (150) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, de même que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat comprendra la cueillette d'information sur le contexte du projet et les besoins de l'entreprise, la création d'un plan de projet et de ressources, la consultation, la planification et la conception de l'intégration, comme en auront mutuellement convenu les parties. De plus, ce service fournit jusqu'à deux cent cinquante (250) heures de services gérés à distance, notamment pour l'importation de listes et de courrier, la gestion de la segmentation, la création du modèle de pointage, la préparation et la configuration des biens, le déploiement de campagnes, la production de rapports, ainsi que d'autres activités internes du produit, au nom du Client.

g. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Product Consulting – Bronze

Ce service fournit jusqu'à cent soixante-quinze (75) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, ainsi que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat peut inclure la cueillette d'information sur le contexte du projet et les besoins de l'entreprise, la création d'un plan de projet et de ressources, la consultation, la planification et la conception de l'intégration, comme en auront mutuellement convenu les parties.

h. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Product Consulting – Silver

Ce service fournit jusqu'à cent soixante-quinze (175) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, ainsi que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat peut inclure la cueillette d'information sur le contexte du projet et les besoins de l'entreprise, la création d'un plan de projet et de ressources, la consultation, la planification et la conception de l'intégration, comme en auront mutuellement convenu les parties.

i. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Product Consulting – Gold

Ce service fournit jusqu'à trois cents (300) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, ainsi que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat peut inclure la cueillette d'information sur le contexte du projet et les besoins de l'entreprise, la création d'un plan de projet et de ressources, la consultation, la planification et la conception de l'intégration, comme en auront mutuellement convenu les parties.

j. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Managed Services – Bronze

Ce service fournit jusqu'à cinquante (50) heures de services gérés à distance, notamment pour l'importation de listes et de courrier, la gestion de la segmentation, la création du modèle de pointage, la préparation et la configuration des biens, le déploiement de campagnes, la production de rapports, ainsi que d'autres activités internes du produit, au nom du Client.

k. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Managed Services – Silver

Ce service fournit jusqu'à cent cinquante (150) heures de services gérés à distance, notamment pour l'importation de listes et de courrier, la gestion de la segmentation, la création du modèle de pointage, la préparation et la configuration des biens, le déploiement de campagnes, la production de rapports, ainsi que d'autres activités internes du produit, au nom du Client.

l. Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Managed Services – Gold

Ce service fournit jusqu'à deux cent cinquante (250) heures de services gérés à distance, notamment pour l'importation de listes et de courrier, la gestion de la segmentation, la création du modèle de pointage, la préparation et la configuration des biens, le déploiement de campagnes, la production de rapports, ainsi que d'autres activités internes du produit, au nom du Client.

- m. Mise en place et mise en place à la demande du Logiciel-service IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

Ce service fournit jusqu'à trente-cinq (35) heures de services gérés à distance, au cours d'une période de trente (30) jours, afin d'accroître le volume de courriels pour une (1) seule adresse IP utilisée par la solution IBM Silverpop Engage. Un maximum de deux (2) courriels non cruciaux et ne faisant pas l'objet d'un délai de livraison sont prévus pour créer la réputation (le contenu du courriel en format HTML doit être prêt à l'utilisation). Ce service ne garantit pas la réussite de l'utilisation d'une liste blanche ou de l'accroissement du volume de courriels pour l'adresse IP, puisque cette réussite repose sur de nombreux facteurs externes.

3.2 Frais mensuels partiels

Les frais mensuels partiels correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au Client. 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.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

Pour un Service infonuagique utilisant le Message numérique comme paramètre de calcul des frais, IBM facturera le service au Client en se basant sur la fréquence de facturation choisie pour les autorisations de Messages numériques qu'il commande. L'utilisation réelle sera mesurée, et des frais d'utilisation excédentaire seront exigibles si l'utilisation réelle des Messages numériques excède le nombre total autorisé de ces messages cumulés pendant un maximum de douze (12) périodes de mesure au cours de la Période d'abonnement.

IBM facturera les frais d'utilisation excédentaire au Client, chaque mois, à terme échu, au tarif qui est spécifié dans l'Autorisation d'utilisation, une fois que le total cumulé aura été atteint. Ces frais d'utilisation excédentaire sont exigibles en sus des frais mensuels de base.

Si la Période d'abonnement s'étend sur plus de douze (12) mois, le nombre total cumulé d'autorisations sera basé sur douze (12) périodes de mesure mensuelles. Le total cumulé sera remis à zéro après la période de mesure du douzième mois. Les frais d'utilisation excédentaire pour les douze (12) prochaines périodes de mesure ne seront pas exigibles tant que l'utilisation réelle des messages n'excède pas le nombre total cumulé de messages autorisés pour ces périodes de mesure de douze (12) mois.

Si une Période d'abonnement s'étend sur moins de douze (12) mois ou s'il reste moins de douze (12) périodes mensuelles dans une Période d'abonnement, le nombre d'autorisations mensuelles qui reste dans l'abonnement sera utilisé comme total cumulé des messages autorisés.

- a. Exemple 1 :

La Période d'abonnement du Client est de douze (12) mois, et ce dernier a acquis une autorisation pour utiliser un (1) million de Messages numériques par mois. Si le Client a envoyé plus de douze (12) millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'abonnement de douze (12) mois, IBM lui facturera la quantité excédentaire le mois suivant, et l'utilisation que fera le Client dans les mois qui suivent sera facturée à terme échu, jusqu'à la fin de la Période d'abonnement.

- b. Exemple 2 :

La Période d'abonnement du Client est de trois (3) ans, et ce dernier a acquis une autorisation pour utiliser un (1) million de Messages numériques par mois. Si le Client a envoyé plus de douze (12) millions de messages avant la fin de la première période de douze (12) mois, IBM lui facturera la quantité excédentaire le mois suivant, et toute l'utilisation du Client jusqu'à la fin de la période de douze (12) mois. À la fin de chaque période de douze (12) mois, le compte de l'utilisation sera remis à zéro. Si le Client envoie plus de douze (12) millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de douze (12) mois, IBM lui facturera la quantité excédentaire le mois suivant, et l'utilisation que fera le Client dans les mois qui suivent sera facturée à terme échu, jusqu'à ce que le compte soit remis à zéro ou jusqu'à la fin de la Période d'abonnement résiduelle.

4. 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.

4.1 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 période d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

4.2 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 son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. 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, les éventuels frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

4.3 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.

5. 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.

De l'information sur l'assistance technique et des liens permettant de soumettre des demandes d'assistance pour le Logiciel-service IBM Silverpop Engage se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

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

6.1 Logiciels de soutien

Cette offre de Logiciel-service IBM peut inclure du Logiciel de soutien fourni par IBM ou par un tiers fournisseur. Si le Client télécharge ou installe un quelconque Logiciel de soutien, il convient d'utiliser ce logiciel uniquement pour accéder au Logiciel-service IBM, faciliter cet accès ou utiliser ce Logiciel-service. Si le Logiciel de soutien s'accompagne d'un contrat de licence distinct (par exemple, les Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM non garantis [ILAN] ou d'autres contrats d'IBM ou de tiers) au moment de l'installation ou du téléchargement, c'est ce contrat distinct qui régira l'utilisation dudit logiciel. Le Client reconnaît qu'il accepte ces modalités dès qu'il signe les présentes Conditions d'utilisation ou qu'il télécharge, installe ou utilise le Logiciel de soutien.

6.2 Conformité au cadre «Safe Harbor» et protection des données sur le territoire de l'Union européenne

IBM a adopté les cadres «Safe Harbor» américano-européen et américano-suisse, 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 et de la Suisse. 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/>.

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels pour le Logiciel-service IBM ou directement à IBM, il est considéré comme seul responsable du traitement de ces renseignements, et désigne alors IBM comme sous-traitant du traitement (selon la définition de ces appellations dans la Directive 95/46/EC de l'Union européenne) pour traiter les Renseignements personnels. IBM traitera ces Renseignements personnels seulement dans la mesure requise pour mettre en disponibilité le Logiciel-service IBM conformément aux présentes Conditions d'utilisation. IBM coopérera de manière raisonnable avec le Client, afin de lui permettre de respecter toutes les exigences juridiques, y compris en fournissant au Client l'accès aux Renseignements personnels. Le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu mis à la disposition du Logiciel-service IBM, y compris les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale à IBM aux États-Unis. Si IBM modifie sa façon de traiter ou de sécuriser les Renseignements personnels et que cette modification a pour effet d'empêcher le Client de se conformer aux lois de protection des données applicables, le Client peut mettre fin à la période d'abonnement au Logiciel-service IBM visé, en fournissant un avis écrit à IBM dans les trente (30) jours qui suivent sa réception de l'avis d'IBM concernant cette modification.

6.3 Collecte de données

Le Client convient (i) de fournir un lien clair et bien visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels de son site Web, ainsi qu'un lien vers les pratiques du Client et d'IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) en matière de collecte et d'utilisation des données; (ii) de fournir un avis indiquant que des témoins et des pixels invisibles en format GIF sont enregistrés dans l'ordinateur du visiteur par IBM, qui travaille au nom du Client, ainsi qu'une explication du but et de l'utilisation d'une telle technologie; et (iii) d'obtenir, dans la mesure requise par la loi, le consentement des visiteurs du site Web avant que le Client ou IBM, au nom du client, place des témoins et des pixels invisibles dans l'ordinateur ou l'appareil des visiteurs.

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. Ce dernier 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.

6.4 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.

6.5 Listes de diffusion

Le Client n'utilisera pas avec le Logiciel-service IBM des listes de diffusion qui incluent des personnes qui n'ont pas donné leur permission pour être incluses dans des telles listes en vue de recevoir des communications par courriel issues du Client, à moins que le Client n'ait établi une relation d'affaires ou personnelle avec de telles personnes. Le Client doit inclure un mécanisme de refus valide dans chaque message.

6.6 Interdiction de revente

Le droit d'utilisation du Logiciel-service est accordé personnellement au Client. Il est interdit au Client de revendre le Logiciel-service IBM ou de donner accès au Logiciel-service IBM à un tiers (autre que ses employés ou ses sous-traitants qui travaillent en son nom) sans obtenir au préalable le consentement écrit d'IBM.

6.7 Conservation des données

Voici la période de conservation d'éléments de données spécifiques dans le Logiciel-service IBM : messages et contenu de courriels, bases de données et modèles inutilisés – quatre cent cinquante (450) jours; les données de suivi sur le Web pour les visiteurs connus – cent quatre-vingts (180) jours; les données de suivi pour les visiteurs anonymes – trente (30) jours; les données du Logiciel-service Universal Behaviors – cent quatre-vingts (180) jours (la «Période de conservation des données»). Ces éléments de données peuvent être retirés du réseau et des systèmes d'IBM après l'expiration de la Période de conservation des données. Par ailleurs, IBM peut détruire toutes les copies de ces éléments de données, de même que toutes les autres données du Client qui s'y rattachent, dans un délai de trente (30) jours après l'annulation ou l'expiration de la Période d'abonnement. Le Client doit conserver des copies de sauvegarde de tout le contenu fourni en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM.

6.8 Avis relatif au code de tierces parties

Le Logiciel-service IBM comprend les logiciels suivants, qui ne doivent pas être utilisés à des fins malfaisantes : janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

Annexe A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage est une plateforme de marketing numérique fondée sur le nuage qui permet d'effectuer du marketing et la gestion des clients potentiels par tous les canaux. Le Logiciel-service IBM Silverpop Engage se sert de données et de comportements individuels recueillis d'une variété de sources pour informer et personnaliser les interactions en temps réel.

En s'abonnant au Logiciel-service IBM Silverpop Engage, le Client bénéficie des fonctions suivantes :

- **Création et livraison de messages** : Un éditeur Web permet aux utilisateurs de créer et de modifier le contenu des messages et donne un accès par simple clics à des fonctions de suivi des liens, de personnalisation et de contenu dynamique.
- **Segmentation évoluée** : Les fonctions de segmentation donnent aux utilisateurs la possibilité de cibler des contacts en se basant sur des données portant sur leur comportement, leur profil ou leurs préférences.
- **Messagerie multivoie** : Les messages transmis dans le cadre d'une campagne peuvent emprunter divers canaux, dont le courriel, les réseaux sociaux, le Web et les appareils mobiles. Le Logiciel-service IBM Silverpop Engage comprend des fonctions qui aident à assurer que les points de contact avec les clients demeurent intégrés pour offrir une expérience cohérente et personnalisée.
- **Campagnes automatisées** : Un outil de création visuel de campagnes permet de créer des programmes de marketing qui reposent sur une simple campagne goutte à goutte ou sur des campagnes complexes comportant de multiples points de contact. Il est possible de transmettre des messages automatisés lorsqu'un client potentiel suit un certain parcours ou pose certains gestes, en utilisant des campagnes continues fondées sur le comportement individuel de chaque client potentiel.
- **Pointage** : Cette fonction permet de noter les clients actuels et potentiels en se basant sur des critères d'achat, des données démographiques et des comportements, comme la visite de sites Web, la soumission de formulaires et l'interaction par messages ou sur des facteurs temporels, comme le délai d'achat et la fréquence. Lorsque des contacts atteignent un certain pointage, des fonctions de marketing automatisées les acheminent pour qu'ils fassent l'objet d'un suivi approprié.
- **Suivi sur le Web** : Cette fonction permet de surveiller le mode d'interaction en ligne entre les contacts et le Client, comme, par exemple, l'utilisation de calculateurs, le clavardage, l'utilisation des boutons liés à des réseaux sociaux, puis d'intégrer un contact dans un programme de marketing ou dans un modèle de pointage comportemental.
- **Pages de renvoi et formulaires Web** : Il est possible de concevoir et de diffuser des pages de renvoi et des formulaires Web qui recueillent des demandes d'information et qui peuvent servir à créer des pages sur mesure.
- **Production de rapports** : Plus de quatre-vingts (80) rapports personnalisables sont disponibles; ces rapports couvrent divers canaux de marketing, dont les campagnes par courriel, les réseaux sociaux et les appareils mobiles.
- **Tables relationnelles** : Il est possible d'enregistrer de multiples lignes de données sur les achats, la participation à des événements, des activités et de les combiner dans un seul enregistrement, ce qui permet d'obtenir un point de vue global sur les clients. Ces données peuvent servir aux fins de demande d'information et de segmentation, pour produire du contenu dynamique et pour personnaliser des messages.
- **Gestion de clients potentiels interentreprises** : Gérez les clients potentiels et accordez-leur un pointage, servez-vous de l'automatisation pour les alimenter dans le pipeline et maximiser vos efforts de marketing.
- **Réseautage social** : Les organisations peuvent partager des messages de marketing par courriel sur les sites de réseautage social et produire des rapports détaillés sur les résultats obtenus, diffuser ou programmer des diffusions qui coïncident avec leurs envois par courriel et insérer dans le corps du message un lien menant à un page Web à faire suivre à un ami ou un formulaire permettant de transmettre l'information à un ami.

- Interfaces de programmation d'applications («API») : L'ensemble Silverpop Engage API Suite est accessible par l'intermédiaire des protocoles REST, SOAP et XML. Cet ensemble utilise des protocoles Web standards (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) et des formats de fichiers standards (XML, CSV, TSV, PSV). Les demandes en temps réel et leurs réponses sont traitées à l'aide des protocoles HTTP et HTTPS, alors que les lots de données sont traités par les protocoles FTP et FTPS.

Un abonnement au Logiciel-service IBM Silverpop Engage comprend cinq (5) domaines d'envoi et un (1) domaine hôte portant une marque personnalisée. Les clients qui envoient plus de trois (3) millions de courriels par année recevront une adresse IP unique.

2. Options

Les options qui suivent sont offertes moyennant des frais supplémentaires :

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
 Cette option donne la possibilité de transmettre des messages transactionnels de marque individuels et en temps réel qui sont produits par des déclencheurs qui se trouvent dans des courriels, des formulaires Web, des pages de renvoi ou des téléventes. Silverpop Engage Transact est une architecture d'envoi spécialisée qui est spécialement conçue pour répondre aux besoins uniques des messages transactionnels ou déclenchés, qu'il s'agisse de reçus, d'avis, d'alertes, d'itinéraires ou autres. Cette architecture peut être reliée à un système maison de déclenchement de messages déjà en place. Cette option comprend également une adresse IP et un domaine personnalisé, une fonction de suivi des liens et des livraisons de messages, une fonction de gestion des messages retournés et des réponses, ainsi que des fonctions de suivi de la distribution des messages, des activités et des mesures de livraison.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
 Cette option offre la fonctionnalité voulue pour utiliser un code d'authentification comme exigence secondaire lors de l'ouverture de session, en plus de la combinaison d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe, afin d'obtenir l'accès à un compte Silverpop Engage par l'entremise d'un navigateur Web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
 Cette option donne à l'entreprise la possibilité de créer des formulaires Web qui offrent une option d'inscription basée sur une identité déjà définie dans un réseau social plutôt que d'avoir à remplir des champs manuellement. L'option Social Sign-In incorpore une technologie d'un tiers partenaire nommé Janrain. L'utilisation de cette technologie est assujettie aux modalités, aux conditions et à la disponibilité des réseaux sociaux auxquels on accède à l'aide de l'option Social Sign-In et à la technologie Janrain sous-jacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
 Cette option permet aux clients de mesurer la livraison générale de messages transmis à de grands fournisseurs de services Internet et aux fournisseurs de boîtes de réception dans de multiples régions.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
 Cette option permet d'intégrer le logiciel-service IBM Silverpop Engage à d'autres applications technologiques en ce qui a trait aux événements. Les événements et les données sur les comportements qui sont recueillis dans ces applications peuvent être enregistrés dans le Logiciel-service IBM Silverpop Engage, pour être ensuite utilisés avec des programmes, aux fins de pointage et de recherche. L'intégration à des produits IBM compatibles, trois (3) flux de données pour des intégrations supplémentaires et le stockage des données pendant cent quatre-vingts (180) jours sont aussi inclus avec cette option.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
 Cette option permet de stocker les données sur les événements pour une période supplémentaire de cent quatre-vingts (180) jours avec l'offre IBM Silverpop Universal Behaviors. Cette option est destinée aux clients qui utilisent l'offre IBM Silverpop Universal Behaviors et qui nécessitent une période de stockage supérieure aux cent quatre-vingts (180) jours standards prévus pour cette offre.

- IBM Silverpop Mobile Connector
 Cette option permet d'intégrer le logiciel-service IBM Silverpop Engage à une application mobile des clients. Grâce à cette intégration, il devient possible d'enregistrer dans le Logiciel-service IBM les données qui ont été recueillies par l'application mobile et d'accéder à ces données ou de les utiliser dans le logiciel-service, dans le cadre de programmes ou de recherches, et les données issues du Logiciel-service IBM Silverpop peuvent aussi être utilisées dans l'application mobile.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
 Cette option permet d'intégrer le Logiciel-service IBM Silverpop Engage (une instance de l'application) à l'un ou l'autre des systèmes d'analytique Web suivants : IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
 Cette option donne la possibilité de synchroniser les données entre le Logiciel-service IBM Silverpop Engage et certains systèmes de gestion des relations avec la clientèle offerts sur le marché. L'intégration se limite à une (1) instance de l'application de gestion des relations avec la clientèle et une (1) base de données du Logiciel-service IBM Silverpop Engage. Cette option inclut des composantes technologiques fournies par un tiers partenaire (Scribe Software).
- IBM Silverpop Additional IP Address
 Cette option permet d'obtenir une adresse IP supplémentaire moyennant des frais.
- IBM Silverpop Email Insights
 Cette option permet de prévisualiser l'aspect et la convivialité des documents de publipostage dans de multiples logiciels de courriel clients (dont Gmail, Outlook, iPhone et Android), de suivre l'utilisation des logiciels de courriel clients dans les listes de publipostage, ce qui aide à optimiser les programmes de publipostage par courriel en se basant sur les appareils et les logiciels de courriel clients dont se servent les clients, de déterminer l'appareil préféré de chaque destinataire des courriels, d'envoyer du contenu ciblé en se basant sur cette préférence, et de mettre automatiquement à jour les enregistrements sur les destinataires en ajoutant des données comme l'emplacement géographique, le temps moyen d'engagement et le logiciel de courriel client ou l'appareil préféré. Une «ouverture de courriel» est enregistrée chaque fois que le destinataire reçoit un courriel de votre part et qu'il ouvre ce courriel. Une «prévisualisation de courriel» est enregistrée chaque fois que vous soumettez un modèle de courriel dans cette fonction aux fins de visualisation. Le Logiciel-service IBM Silverpop Email Insights comprend des composantes technologiques fournies par Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
 Cette option permet de visualiser jusqu'à dix (10) courriels et d'enregistrer jusqu'à dix mille 10 000 ouvertures de courriel par mois.
 - Silverpop Email Insights – Silver
 Cette option permet de visualiser jusqu'à cinquante (50) courriels et d'enregistrer jusqu'à deux cents mille 200 000 ouvertures de courriel par mois.
 - Silverpop Email Insights – Gold
 Cette option permet de visualiser jusqu'à cinq cents (500) courriels et d'enregistrer jusqu'à deux millions (2 000 000) d'ouvertures de courriel par mois.
 - Silverpop Email Insights – Platinum
 Cette option permet de visualiser jusqu'à mille (1 000) courriels et d'enregistrer jusqu'à cinq millions (5 000 000) d'ouvertures de courriel par mois.

De plus, si le Client doit excéder le nombre de courriels prévisualisés ou d'ouvertures de courriel autorisés prévus dans le forfait acheté, il peut étendre ce nombre en achetant l'option IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ou l'option IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, selon le cas.

Annexe B

IBM offre l'Entente de niveau de service qui suit concernant la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client comprend que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **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 pour le Service.
- b. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période contractuelle, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **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.
- e. **Réclamation** – Réclamation que vous avez soumise à IBM, conformément à l'Entente de niveau de service, parce qu'un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- f. **Service** – Logiciel-service IBM auquel s'applique la présente Entente de niveau de service.
- g. **Temps d'arrêt** – Temps d'arrêt des applications ou Temps d'arrêt du traitement des données. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Service infonuagique n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - (1) Maintenance périodique ou annoncée
 - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.);
 - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - (4) Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Service
 - (5) Respect par IBM de conceptions, de spécifications ou d'instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
- h. **Temps d'arrêt des applications** – Période pendant laquelle les utilisateurs des portions de l'interface d'application hébergées par IBM sont incapables d'utiliser tous les aspects du Service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «Temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du Service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés.
- i. **Temps d'arrêt du traitement des données** – Période pendant laquelle le Service est incapable de recueillir des données par l'intermédiaire des éléments du Service qui traitent de telles données.

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance IBM (comme défini dans la section portant sur l'assistance technique) pour chaque Événement. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après que le Client ait pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service. Le Client doit 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.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Si le Client signale un Temps d'arrêt des applications et un Temps d'arrêt du

traitement des données qui ont lieu en même temps, IBM traitera les périodes de Temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes. 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.

- d. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder vingt pour cent (20 %) du (1/12^e) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Service.

3. Niveaux de service

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

Disponibilité 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 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5 %
97 % à 97,999 %	10 %
Moins de 97,000 %	20 %

Le taux de «disponibilité» 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

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 minutes de Temps d'arrêt = 43 150 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,884 %
---	---

4. Autres renseignements au sujet de cette Entente de niveau de service

Cette Entente de niveau de service est offerte seulement aux Clients d'IBM; elle ne s'applique pas aux réclamations faites par des utilisateurs, invités et participants au Service, ni dans le cas de services qu'IBM fournit en mode bêta ou d'essai. L'Entente de niveau de service s'applique seulement aux Services qui sont utilisés en environnement de production. Elle ne s'applique pas aux environnements autres que celui servant aux fins de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement.