

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

L'offre de Logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- 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 Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM 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 Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

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 l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel.
- Un **Appareil adressable** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Appareil adressable est un appareil dans lequel est installée une application qui est adressable par le Logiciel-service IBM. Chaque installation d'une application adressable par le Logiciel-service IBM correspond à un Appareil adressable distinct. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Appareils adressables signalé par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- 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 composants, et que chaque composant sert à une fin distincte ou à des utilisateurs distincts et peut être connecté au Logiciel-service IBM ou être géré par ce dernier, chacun de ces composants est alors considéré 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'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 l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- 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.

- h. 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.
- i. 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.
- j. 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 un ensemble de champs dans une base de données qui sont liés à une seule entité et qui sont accessibles en une seule unité. Chaque autorisation d'un Millier d'enregistrements de base de données correspond à un Millier d'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 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 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 de la portion de mise en place. 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 et mise en place à la demande du Logiciel-service IBM Silverpop Additional Environment
Ce service fournit au Client une organisation supplémentaire pour Silverpop Engage (un environnement indépendant mis en place dans Engage servant habituellement à ajouter une entreprise ou une division supplémentaire).
- d. Mise en place et mise en place à la demande d'une formation avec instructeur pour le Logiciel-service IBM Silverpop (par cyberséminaire ou dans une installation d'IBM)
Ce service fournit une journée de formation sur le Logiciel-service Silverpop Engage. Chaque jour de formation peut inclure jusqu'à huit (8) heures de formation et pratique (y compris de multiples pauses courtes et une pause d'une heure pour le repas du midi). Le programme de formation peut être personnalisé pour couvrir les sujets que le Client désire aborder aux fins d'apprentissage. La formation se donne dans le cadre d'un environnement de cyberséminaire ou dans une installation d'IBM approuvée.

- e. **Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Fast Start**
Ce service fournit jusqu'à quinze (15) heures de services-conseils 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, la livrabilité et 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 à compter de la mise en place initiale de l'environnement Silverpop.
- f. **Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Fast Start Enterprise**
Ce service fournit jusqu'à trente (30) heures de services-conseils 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, la livrabilité et 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 à compter de la mise en place initiale de l'environnement Silverpop.
- g. **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. Le délai standard pour les services gérés en environnement Silverpop est de cinq (5) jours ouvrables pour les activités de publipostage simple standards. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- h. **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, ainsi que la gestion de la documentation et du projet, 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. Le délai standard pour les services gérés en environnement Silverpop est de cinq (5) jours ouvrables pour les activités de publipostage simple standards. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- i. **Mise en place du Logiciel-service IBM Silverpop Product Consulting – Bronze**
Ce service fournit jusqu'à 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. Ce service doit être utilisé dans les six (6) mois qui suivent son achat.

- j. 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. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- k. 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. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- l. 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. Le délai standard pour les services gérés en environnement Silverpop est de cinq (5) jours ouvrables pour les activités de publipostage simple standards. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les six (6) mois qui suivent son achat.
- m. 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. Le délai standard pour les services gérés en environnement Silverpop est de cinq (5) jours ouvrables pour les activités de publipostage simple standards. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- n. 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. Le délai standard pour les services gérés en environnement Silverpop est de cinq (5) jours ouvrables pour les activités de publipostage simple standards. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- o. 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.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Services consultatifs d'accueil et de mise en œuvre
Ce service fournit jusqu'à quinze (15) heures de services-conseils à distance sur le produit, notamment pour l'approvisionnement de comptes mobiles, la formation sur les fonctions mobiles à l'intention des marchands, jusqu'à une (1) heure de formation sur la mise en œuvre à l'intention des développeurs ainsi que des questions et réponses sur le produit par courriel ou téléphone, ou dans

le cadre d'une réunion. Ce service doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent son achat.

- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Services standards d'accueil et de mise en œuvre
Ce service fournit une combinaison des éléments suivants : jusqu'à vingt (20) heures de questions et réponses par courriel ou téléphone, le cycle de test d'acceptation de la mise en œuvre initiale des notifications poussées sur deux (2) applications natives quelconque en utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à (1) heure de formation à distance sur l'utilisation de la console à l'intention des spécialistes de la mise en marché et sur la mise en œuvre à l'intention des développeurs. Ce service doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent son achat.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Services standards plus d'accueil et de mise en œuvre
Ce service fournit une combinaison des éléments suivants : jusqu'à trente (30) heures de questions et réponses par courriel ou téléphone, des réunions hebdomadaires optionnelles de trente (30) minutes, le cycle de test d'acceptation de la mise en œuvre initiale des notifications poussées sur quatre (4) applications natives quelconque en utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à deux (2) heures de services sur la stratégie des campagnes avec notification poussée, l'assistance à l'intégration logicielle pour un maximum d'un logiciel IBM ou tiers compatible avec IBM Silverpop Engage Mobile. Ce service doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent son achat.

3.2 Frais mensuels partiels

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

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 Logiciel-service IBM 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 douzième période de mesure mensuelle. Les frais d'utilisation excédentaire pour les douze (12) prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront pas exigibles tant que l'utilisation réelle des messages n'excède pas le nombre total cumulé de messages autorisés pour ces douze (12) périodes de mesure mensuelles.

Pour les Clients qui tirent parti des périodes d'accroissement du volume de courriels, chaque période est traitée de la même manière que la Période d'abonnement, et les mêmes principes s'appliquent.

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. Abonnement aux services continus

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Cette option est destinée aux Clients en libre-service dans les nouveaux marchés ou dans le marché intermédiaire qui désirent obtenir une solide base de principes fondamentaux et de pratique. Il s'agit d'un programme de douze (12) mois avec un consultant pour Silverpop. Cette offre n'est pas conçue pour effectuer des travaux dans le cadre d'un projet, mais plutôt pour fournir un encadrement structuré continu par l'entremise d'un consultant pour Silverpop. La période de prestation du service n'excédera pas quatre (4) heures par mois.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Cette option est destinée aux Clients en libre-service dans les nouveaux marchés ou dans le marché intermédiaire qui désirent accélérer leurs capacités et leur expertise pour la mise en marché par courriels. Il s'agit d'un programme de douze (12) mois avec un consultant pour Silverpop. Cette offre n'est pas conçue pour effectuer des travaux dans le cadre d'un projet, mais plutôt pour fournir un encadrement et une formation structurés et continus par l'entremise d'un consultant pour Silverpop. La période de prestation du service n'excédera pas sept (7) heures par mois.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Ces services seront fournis par un consultant pour Silverpop en vue d'habiliter les partenaires. L'offre a pour but de fournir de l'encadrement pour le produit qui accélérera l'adoption des capacités et des pratiques d'automatisation de la mise en marché. Il s'agit d'un programme de douze (12) mois qui inclut des heures pour aider les partenaires dans des projets du Client. Cette offre n'est pas conçue pour effectuer des travaux dans le cadre d'un projet, mais plutôt pour fournir un encadrement et une formation structurés et continus par l'entremise d'un consultant pour Silverpop. La période de prestation des services n'excédera pas douze (12) heures par année.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ce service fournit jusqu'à quinze (15) heures (au total par année) de questions et réponses par courriel ou téléphone.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ce service fournit une combinaison des éléments suivants : jusqu'à trente (30) heures (total annuel) de questions et réponses par courriel ou téléphone, jusqu'à deux (2) cycles de tests d'acceptation de la mise en œuvre des notifications poussées par année, jusqu'à cinq (5) heures (total annuel) de directives sur l'utilisation de la console et la stratégie globale des notifications poussées.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ce service fournit une combinaison des éléments suivants : jusqu'à quarante (40) heures (total annuel) de questions et réponses par courriel ou téléphone, jusqu'à quatre (4) cycles de tests d'acceptation de la mise en œuvre des notifications poussées par année, une réponse prioritaire pour les tickets d'assistance, jusqu'à deux (2) heures (total annuel) d'assistance pour des conseils sur la mise en marché saisonnière, jusqu'à dix (10) heures (total annuel) de directives sur l'utilisation de la console et la stratégie globale des notifications poussées, des réunions hebdomadaires optionnelles de trente (30) minutes pour se pencher sur l'indicateur clé de performance et sur les objectifs à court et à long termes à l'égard des applications et des notifications poussées.

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

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

5.1 Renouvellement automatique

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

5.2 Renouvellement requis

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

6. Assistance technique

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

De l'information sur l'assistance technique, la définition des niveaux de gravité 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/>.

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

7.1 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 de soutien 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 de soutien. 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.

7.2 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, tels que définis 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 ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Le Logiciel-service IBM Silverpop CRM Integration with Scribe s'appuie sur une technologie de tiers fournie par Scribe ou incorpore une telle technologie. Il est possible de vérifier l'état de la certification de Scribe pour le cadre Safe Harbor à l'adresse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Le Logiciel-service IBM Silverpop Social Sign-In s'appuie sur une technologie de tiers fournie par Janrain ou incorpore une telle technologie. Il est possible de vérifier l'état de la certification de Janrain pour le cadre Safe Harbor à l'adresse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels pour le Logiciel-service IBM, dans le cadre de sa relation avec 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.

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

7.4 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.

7.5 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 sur de telles listes en vue de recevoir des communications par courriel issues du Client, à moins que ce dernier 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.

7.6 Interdiction de revente

Le droit d'utilisation du Logiciel-service IBM 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 entrepreneurs qui travaillent en son nom) sans obtenir au préalable le consentement écrit d'IBM.

7.7 Conservation des données

Voici la période de conservation d'éléments de données spécifiques dans le Logiciel-service IBM : les 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.

7.8 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 infonuagique de marketing numérique qui permet d'effectuer du marketing et la gestion des clients potentiels par tous les canaux. Le Logiciel-service IBM Silverpop Engage se sert des données du Client et des comportements individuels recueillis d'une variété de sources pour informer et personnaliser les interactions en temps réel au nom du Client.

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** : Cette fonction permet de gérer les clients potentiels et de leur accorder un pointage, de se servir de l'automatisation pour les alimenter dans le pipeline et de maximiser les efforts de marketing du Client.
- **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 une 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, un (1) domaine hôte portant une marque personnalisée et jusqu'à dix (10) environnements. Les Clients qui s'engagent à transmettre plus de trois (3) millions de courriels par année sont admissibles pour recevoir 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. Le Logiciel-service IBM Silverpop Social Sign-In s'appuie sur une technologie de tiers fournie par Janrain ou incorpore une telle technologie. 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 Universal Behaviors Additional Stream
 Cette option fournit un flux de données supplémentaire pour le Logiciel-service IBM Silverpop Universal Behaviors. Elle convient aux Clients qui nécessitent un flux de données supplémentaire en plus des flux de données intégrés sur le produit illimités d'IBM et des trois flux de données de tiers ou personnalisés qui sont disponibles avec la licence de base du Logiciel-service IBM Silverpop Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
 Cette option permet d'intégrer le logiciel-service IBM Silverpop Engage à une application mobile du Client. 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 WebEx Integration
 Cette option permet d'utiliser la fonctionnalité du produit Engage avec une instance du produit WebEx de Cisco. Cette intégration permet d'importer quotidiennement les données sur la session et le profil des visiteurs dans une table relationnelle de Silverpop Engage. Le Client doit acheter séparément sa licence pour le produit WebEx.
- IBM Silverpop Citrix Integration
 Cette option permet d'utiliser la fonctionnalité du produit Engage avec une instance des produits GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining de Citrix. Cette intégration permet d'importer quotidiennement les données sur la session et le profil des visiteurs dans une table relationnelle de Silverpop Engage. Le Client doit acheter séparément sa licence pour le produit Citrix.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
 Cette option permet d'acheminer des courriels transactionnels pertinents produits par une instance de Magento par l'intermédiaire du service de courriels transactionnels de Silverpop Transact. Une licence est aussi requise pour Magento; le Client doit l'acheter séparément auprès du fournisseur.
- IBM Silverpop CRM Integration
 Cette option donne la possibilité de synchroniser les données entre le Logiciel-service Silverpop Engage et certains systèmes de gestion des relations avec la clientèle (CRM) offerts sur le marché, comme Salesforce.com et Microsoft Dynamics CRM. 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 offre ne comprend pas d'intégration à Scribe. Si une telle intégration est requise, il faut utiliser l'offre IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- 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. Le Logiciel-service IBM Silverpop CRM Integration with Scribe s'appuie sur une technologie de tiers fournie par Scribe ou incorpore une telle technologie.
- 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 la part du Client et qu'il ouvre ce courriel. Une «prévisualisation de courriel» est enregistrée chaque fois que le Client soumet un modèle de courriel dans cette fonction aux fins de visualisation. Le Logiciel-service IBM Silverpop Email Insights comprend des composants technologiques fournis 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.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Cette option permet au Client de recueillir des données à partir des applications de son téléphone intelligent et d'envoyer des notifications poussées (notamment à des appareils iPhone, iPad et Android). La fonctionnalité permet au Client d'envoyer, au moyen de l'application de son téléphone intelligent, des notifications poussées personnalisées avec des actions qui stimulent la mobilisation. Une trousse de développement logiciel est fournie permettant à l'application d'envoyer des notifications poussées, d'enregistrer l'appareil et d'envoyer des événements à Silverpop.

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. **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.
- b. **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.
- c. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Entente de niveau de service, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- d. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- e. **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.
- f. **Temps d'arrêt** – Temps d'arrêt des applications ou Temps d'arrêt du traitement des données. Ce Temps d'arrêt inclut la période pendant laquelle le Logiciel-service IBM est incapable de transmettre ou de recevoir des données par l'intermédiaire des éléments dudit Logiciel-service qui traitent de telles données. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance;
 - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, actions ou inactions du fournisseur de services Internet ou du télécommunicateur, etc.);
 - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers;
 - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Service; ou
 - (5) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client.
- g. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- h. **Service** – Logiciel-service IBM auquel s'applique la présente Entente de niveau de service.
- i. **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.

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 (comme défini dans la section portant sur l'assistance technique) au centre d'assistance IBM pour chaque Événement. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après que le Client a constaté pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service. Le Client doit fournir toute l'information 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 relative à un Crédit pour la 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 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 des Crédits pour la disponibilité accordés au cours de tout Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder vingt pour cent (20 %) d'un douzième (1/12^e) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Service.

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM 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 uniquement 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 hors production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement.