

# Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Silverpop Engage

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

### 1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS 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 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. Unités de mesure des redevances

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

- Accès** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.
- Unité adressable** : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être acquise. Une Unité adressable est une unité sur laquelle une application est installée et qui est adressable par IBM SaaS. Chaque installation d'application adressable par IBM SaaS est comptabilisée comme une Unité adressable distincte. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Unités adressables signalées par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- Instance d'Application** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un droit d'utilisation d'Instance d'Application est requis pour chaque instance d'une Application connectée à l'Offre IBM SaaS. Si une Application possède plusieurs composants, chacun visant un but et/ou une base utilisateur distincts et chacun de ces termes pouvant être connecté à ou géré par l'Offre IBM SaaS, chacun desdits composants est considéré comme étant une Application distincte. En outre, les environnements de test, de développement, de transfert et de production pour une Application sont chacun considérés comme étant des instances distinctes de l'Application et chacun doit disposer d'un droit d'utilisation. Les instances d'Application multiples dans un environnement unique sont chacune considérées comme étant des instances distinctes de l'Application et chacune doit disposer d'un droit d'utilisation. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Instances d'Application connectées à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- Message numérique** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Message numérique est une communication électronique gérée ou traitée par l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir chaque Engagement.
- Événement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les droits d'Événements se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation de l'offre IBM SaaS. Les droits d'Événements sont caractéristiques de l'offre IBM SaaS et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits d'Événements d'une autre offre IBM SaaS ou un autre type d'événement. Des Droits d'Utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction.

- h. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- i. **Identité de Réputation** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Identité de Réputation est une combinaison d'une adresse IP (Internet Protocol) et/ou d'un domaine utilisé pour améliorer la réception des e-mails. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Identités de Réputation créées pour le Client dans l'Offre IBM SaaS.
- j. **Enregistrement de Base de Données en Millier** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Enregistrement de Base de Données est la collection des zones d'une base de données relative à une entité unique et accessible en tant qu'unité unique. Chaque Droit d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier représente Mille Enregistrements de Base de Données. Des Droits d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier doivent nécessairement être obtenus pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de Base de Données à traiter par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

### 3. **Redevances et Facturation**

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

#### 3.1 **Frais de Configuration et Frais d'Options à la Demande**

Les frais de configuration seront indiqués dans un Document de Transaction. IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale de la partie Configuration. Les options à la demande (« On-Demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont employées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
Ce service met à jour l'environnement IBM SaaS pour qu'une Identité de Réputation supplémentaire soit utilisée en plus de la quantité fournie avec IBM Silverpop Engage.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**  
Ce service met à jour l'environnement IBM SaaS pour qu'une seule instance d'une instance CRM spécifique soit intégrée à une base de données Silverpop Engage unique.
- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup et IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**  
Ce service fournit au Client une organisation Silverpop Engage supplémentaire (un environnement indépendant configuré dans Engage généralement pour ajouter une société ou une division supplémentaire).
- d. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup and IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup**  
Ce service fournit une journée de formation à Silverpop Engage. Chaque journée comprend jusqu'à huit heures d'enseignement et de pratique (y compris plusieurs pauses de courte durée et une heure de pause pour le déjeuner). L'ordre du jour peut être adapté pour couvrir les sujets que le Client souhaite approfondir. La formation est dispensée par le biais d'un environnement cyberséminaire ou dans un site IBM agréé.
- e. **IBM Silverpop Fast Start Setup**  
Ce service fournit jusqu'à 15 heures de services de conseil à distance sur les produits pour intégrer le Client à Silverpop Engage. Il s'agit d'une assistance initiale pour la configuration et la formation étendue par le biais de réunions planifiées sur divers sujets y compris l'application des accès, la distribution/mise en œuvre, le chargement initial des données, les mailings initiaux, la génération de rapports prêts à l'emploi et l'activation de fonctions Silverpop Engage avancées additionnelles en fonction des besoins du Client. Les heures du programme doivent être utilisées dans les 90 premiers jours de la configuration initiale de l'environnement Silverpop.

- f. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**  
Ce service fournit jusqu'à 30 heures de services de conseil à distance sur les produits pour intégrer le Client à Silverpop Engage. Il s'agit d'une assistance initiale pour la configuration et la formation étendue par le biais de réunions planifiées sur divers sujets y compris l'application des accès, la distribution/mise en œuvre, le chargement initial des données, les mailings initiaux, la génération de rapports prêts à l'emploi et l'activation de fonctions Silverpop Engage avancées additionnelles en fonction des besoins du Client. Les heures du programme doivent être utilisées dans les 90 premiers jours de la configuration initiale de l'environnement Silverpop.
- g. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**  
Ce service fournit à distance jusqu'à 300 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Il comprend notamment des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service fournit en outre jusqu'à 50 heures de services gérés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.
- h. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**  
Ce service fournit à distance jusqu'à 150 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il comprend notamment des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service fournit en outre jusqu'à 250 heures de services gérés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.
- i. **IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup**  
Ce service fournit à distance jusqu'à 75 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Customer. Ce service doit être consommé dans les 6 mois suivant l'achat.
- j. **IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup**  
Ce service fournit à distance jusqu'à 175 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Customer. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.
- k. **IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup**  
Ce service fournit à distance jusqu'à 300 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée de Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Customer. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup**

Ce service fournit jusqu'à 50 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 6 mois suivant l'achat.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup**

Ce service fournit jusqu'à 150 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup**

Ce service fournit jusqu'à 250 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

Ce service fournit à distance jusqu'à 35 heures de services gérés sur une période de 30 jours pour exécuter la mise en œuvre d'une adresse IP unique utilisée par IBM Silverpop Engage. Jusqu'à deux e-mails non critiques et non sensibles au facteur temps sont applicables afin de bâtir une réputation (contenu de mailing HTML autonome requis). Ce service ne garantit pas la réussite de la gestion de liste blanche ou la mise en œuvre d'adresse IP, dans la mesure où cela dépend de nombreux facteurs externes.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services**

Ce service fournit jusqu'à 15 heures de services de conseils à distance sur les produits, notamment l'application des accès aux comptes mobiles, la formation aux fonctionnalités mobiles pour les distributeurs, jusqu'à une heure de formation à l'implémentation pour les développeurs, ainsi que des questions/réponses sur les produits par e-mail, par téléphone ou lors d'une réunion. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 20 heures de question/réponse par e-mail ou par téléphone, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de deux applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à une heure de formation à la console à distance pour les distributeurs et de formation à l'implémentation pour les développeurs. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 30 heures de question/réponse par e-mail ou par téléphone, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de quatre applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à deux heures de services de stratégie de campagne Push Notification, jusqu'à un support d'intégration de logiciel aux logiciels IBM ou tiers compatibles avec IBM Silverpop Engage Mobile. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.

### **3.2 Redevances Mensuelles Partielles**

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### **3.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle du Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

Pour une Offre IBM dont l'unité de mesure des prix est Message numérique, IBM facturera le Client en fonction de la fréquence de facturation sélectionnée pour les droits d'utilisation de Message numérique que le Client commande. L'utilisation réelle sera décomptée et des redevances pour dépassement seront exigibles si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour un maximum de 12 périodes de mesure mensuelles au cours de la Période d'Abonnement.

Les redevances dues pour dépassement seront facturées au Client chaque mois à terme échu, au tarif de dépassement indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), une fois que le montant total a été atteint. Ces redevances dues pour dépassement sont exigibles en plus de la redevance d'autorisation d'utilisation mensuelle de base.

Si la Période d'Abonnement est supérieure à 12 mois, le nombre total d'autorisations d'utilisation sera basé sur 12 périodes de mesure mensuelles. Le total agrégé sera remis à zéro après la 12ème période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des 12 prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront exigibles que si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour lesdites 12 périodes de mesure mensuelles.

Pour les Clients tirant parti des périodes de lancement, chaque période est traitée de la même manière que la période d'abonnement et les mêmes principes s'appliquent.

Si une Période d'Abonnement est inférieure à 12 mois ou si moins de 12 périodes mensuelles restent dans une Période d'Abonnement, le nombre d'autorisations d'utilisation mensuelles restant dans un abonnement sera utilisé pour le nombre total de messages autorisés.

#### **a. Exemple 1 :**

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'Abonnement de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement.

#### **b. Exemple 2 :**

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de trois ans et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de messages avant la fin de la première période de 12 mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes les utilisations jusqu'à la fin de la période de 12 mois. A la fin de chaque période de 12 mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à ce que le décompte d'utilisation soit réinitialisé ou jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement restante.

## **4. Abonnement aux Services Permanents**

### **4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Ce service est destiné aux Clients en libre-service sur les marchés émergents ou les marchés intermédiaires qui souhaitent établir des fondamentaux et pratiques solides. Cette offre est un programme de travail de 12 mois avec un consultant Silverpop. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 4 heures par mois.

## **4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Ce service est destiné aux Clients en libre-service sur les marchés émergents ou les marchés intermédiaires qui souhaitent accélérer leurs capacités et compétences en matière de marketing par e-mail. Cette offre est un programme de travail de 12 mois avec un consultant Silverpop. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement et d'enseignement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 7 heures par mois.

## **4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Ce service sera fourni par un consultant Silverpop pour activer les partenaires. L'objectif est de fournir des conseils sur le produit qui accéléreront l'adoption de capacités et pratiques d'automatisation marketing. Cette offre est un programme de 12 mois comprenant des heures destinées à aider les partenaires sur les projets Client. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement et d'enseignement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 12 heures par an.

## **4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Ce service fournit jusqu'à 15 heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone.

## **4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 30 heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à deux (2) cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification par an, jusqu'à cinq (5) heures (total par an) de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale.

## **4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à quarante (40) heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à quatre cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification par an, réponse prioritaire pour les tickets de support, jusqu'à deux heures (total par an) de conseils sur le marketing saisonnier, jusqu'à 10 heures (total par an) de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes pour discuter des indicateurs clés de performances et des objectifs d'application/push notification à court et long terme.

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

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

### **5.1 Renouvellement automatique**

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

### **5.2 Renouvellement Requis**

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

## **6. Support Technique**

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

Des informations relatives au support technique, des définitions de niveau de gravité et des liens pour la soumission de demandes d'assistance pour IBM Silverpop Engage sont disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## **7. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **7.1 Logiciel d'Activation**

Cette offre IBM SaaS peut inclure un Logiciel d'Activation fourni par IBM ou un fournisseur tiers. Si le Client télécharge ou installe un Logiciel d'Activation, il s'engage à ne pas utiliser ledit Logiciel d'Activation à des fins autres que celles permettant au Client d'accéder à et d'utiliser l'Offre IBM SaaS. Si un Logiciel d'Activation est présenté à l'aide d'un Contrat de Licence distinct (par exemple, les Conditions Internationales d'Utilisation de Logiciels IBM Non Garanties (« ILAN ») ou tout autre Contrat de Licence d'IBM ou d'un tiers) au moment de l'installation ou du téléchargement, son utilisation sera régie par ledit contrat distinct. Le Client accepte d'être soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation en les acceptant ou bien ou en téléchargeant, installant ou utilisant le Logiciel d'Activation.

### **7.2 Conformité Safe Harbor et Protection des Données UE**

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

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Scribe. Le statut de certification Safe Harbor de Scribe peut être consulté sur <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Janrain. Le statut de certification Safe Harbor de Janrain peut être consulté sur <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Si le Client met à disposition des Données Personnelles dans le cadre de l'Offre IBM SaaS, entre le Client et IBM, le Client est considéré comme seul responsable du traitement des Données Personnelles et désignera IBM comme sous-traitant du traitement (tels que ces termes sont définis dans la directive UE 95/46/EC) desdites Données Personnelles. IBM ne traitera ces Données Personnelles que dans les limites requises pour mettre à disposition l'Offre IBM SaaS conformément aux présentes Conditions d'Utilisation. IBM coopérera raisonnablement avec le Client pour assurer le respect des réglementations, dont l'octroi au Client de l'accès aux Données Personnelles. Le Client accepte qu'IBM transfère du Contenu accessible à l'Offre IBM SaaS, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination d'IBM aux États-Unis. Si IBM modifie la façon dont elle traite ou sécurise les Données Personnelles et que cette modification est à l'origine du non-respect par le Client des lois applicables à la protection des données, le Client est autorisé à résilier l'Offre IBM SaaS concernée, dans les trente (30) jours suivant la notification de la modification adressée par IBM.

### **7.3 Collecte de données**

Le Client accepte : (i) de fournir un lien clair et bien en évidence vers les conditions d'utilisation de son site Web et de sa politique de respect de la confidentialité, laquelle politique doit inclure un lien vers les pratiques d'IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) et celles du Client en matière de collecte et d'utilisation des données ; (ii) de signaler clairement que des cookies et des gifs/pixels invisibles sont placés par IBM sur l'ordinateur du visiteur pour le compte du Client en expliquant le pourquoi et le comment d'une telle technologie ; et (iii) dans la mesure requise par la législation, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant le placement des cookies et des gifs/pixels invisibles placés par le Client ou par IBM pour le compte du Client sur les appareils des visiteurs.

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



applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

#### **7.4 Sites bénéficiaires dérivés**

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

#### **7.5 Listes de Distribution**

Le Client n'utilisera avec l'Offre IBM SaaS aucune liste de distribution contenant des personnes non autorisées à être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications par e-mail notamment du Client, sauf si le Client entretient des relations professionnelles ou personnelles existantes avec lesdites personnes. Le Client est tenu d'inclure un mécanisme d'accord explicite valide dans chaque message.

#### **7.6 Interdiction de Revente**

Le droit dont dispose le Client pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS est personnel au Client. Le Client n'est pas autorisé à revendre l'Offre IBM SaaS ou à fournir à des tiers (autres que les employés ou sous-traitants travaillant pour le compte du Client) l'accès à l'Offre IBM SaaS sans l'accord préalable écrit d'IBM.

#### **7.7 Conservation des Données**

Des éléments de données spécifiques de l'Offre IBM SaaS seront disponibles dans l'Offre IBM SaaS comme suit : contenu et messages électroniques, modèles et bases de données inutilisés ou inactifs – 450 jours ; suivi Web pour les visiteurs connus – 180 jours ; suivi Web pour les visiteurs anonymes – 30 jours ; et Comportements Universels – 180 jours (ci-après la « Période de Conservation des Données »). Ces éléments de données pourront être supprimés des systèmes et du réseau d'IBM après l'expiration de la Période de Conservation des Données et, dans tous les cas, IBM est autorisée à détruire toutes les copies de ces éléments de données, ainsi que toute autre données Client associée, 30 jours suivant la résiliation ou l'expiration de la Période d'Abonnement. Le Client conservera des copies de sauvegarde de tous les contenus fournis pour être utilisés en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

#### **7.8 Mentions relatives aux Codes Tiers**

L'Offre IBM SaaS inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : 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 marketing digitale dans le Cloud, qui prend en charge la gestion marketing et d'opportunité commerciale omnicanaux. Silverpop Engage utilise les données clients et les comportements individuels collectés à partir de diverses sources, afin d'informer et de piloter en temps réel et au nom du Client les interactions personnalisées.

Un abonnement à IBM Silverpop Engage fournit les fonctionnalités suivantes :

- Création et distribution de message : un éditeur Web permet aux utilisateurs de créer et d'éditer le contenu des messages et fournit un accès de type pointer-cliquer aux fonctions de personnalisation, contenu dynamique et suivi des liens.
- Segmentation avancée : les fonctionnalités de segmentation permettent aux utilisateurs de cibler les contacts en fonction de leur comportement, leur profil ou leurs données de préférence.
- Messagerie multicanaux : envoi de messages de campagne intégrés sur divers canaux, tels que e-mail, messages sociaux, Web et mobiles. Silverpop Engage comprend des fonctionnalités qui aident à garantir que les points de communication tactiles restent intégrés afin de véhiculer une expérience cohérente et personnalisée.
- Campagnes automatisées : utilisation d'un générateur de campagne visuel pour créer des programmes marketing, allant de simples campagnes de stratégie d'irrigation à des campagnes dotées de points de contact multiples complexes. Envoi de messages automatisés lorsqu'un responsable achemine ou effectue une certaine action à l'aide de campagnes de consolidation basées sur l'action individuelle de chaque responsable.
- Scoring : classement des clients et des prospects en fonction des critères d'achat, de la démographie et des comportements tels que les visites de site Web, les soumissions de formulaire et l'interaction de message ou en fonction des composants temporels y compris la mise à jour des connaissances et la fréquence. Lors les contacts atteignent un certain score, les fonctions d'automatisation marketing les acheminent pour un suivi approprié.
- Suivi Web : surveille comment les contacts interagissent avec le Client en ligne, par exemple en utilisant des calculatrices, des discussions en ligne et des boutons sociaux, puis utilise ces comportements pour déplacer un contact vers un programme marketing ou dans le cadre d'un modèle comportemental d'évaluation par score.
- Pages d'Accueil et Formulaires Web : conception et publication de pages d'accueil et de formulaires Web capturant des informations d'enquête qui permettent de créer des pages personnalisées.
- Génération de rapports : plus de 80 rapports personnalisables sont disponibles et couvrent divers canaux marketing, tels que les campagnes par e-mail, les réseaux sociaux et mobiles.
- Tables relationnelles : permet de stocker plusieurs lignes de données sur les achats, la participation à des événements, les activités et de mapper ces données vers un enregistrement unique, afin de donner une vue holistique du Client. Ces données peuvent être utilisées dans les requêtes et la segmentation, le contenu dynamique et la personnalisation dans les messages.
- B2B Lead Management : permet de gérer et d'évaluer les responsables, d'utiliser l'automatisation pour les encourager via le canal et de maximiser les efforts marketing du Client.
- Social : les organisations peuvent partager les messages marketing par e-mail sur les sites de réseaux sociaux et générer des rapports détaillés sur les résultats, poster ou planifier des postes coïncidant avec leurs envois d'e-mail et insérer un lien vers une page Web de « transfert à un ami » ou inclure un formulaire de « transfert à un ami » dans le corps du message.
- Interfaces de programmation d'application (API) : la suite d'API Silverpop Engage est accessible via les protocoles REST, SOAP et XML et utilise des protocoles Web (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) et des formats de fichier (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Les demandes et réponses en temps réel sont traitées via HTTP/HTTPS et le traitement par lots des données via FTP/FTPS.

Un abonnement à Silverpop Engage comprend cinq (5) domaines d'envoi, un (1) domaine hôte personnalisé et jusqu'à dix (10) environnements. Les Clients qui s'engagent à envoyer plus de trois millions de messages e-mail par an auront le droit de recevoir une adresse IP (Internet Protocol) dédiée.

## 2. Codes dispositif en option (Optional Features)

Les codes dispositif en option suivants sont disponibles moyennant un supplément :

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**  
permet de distribuer des messages transactionnels personnalisés biunivoques en temps réel qui sont générés par des déclencheurs dans des e-mails, des formulaires Web, des pages d'accueil ou des télé-achats. Silverpop Engage Transact est une architecture d'envoi dédiée qui est tout particulièrement conçue pour les besoins uniques des messages transactionnels ou déclenchés tels que les reçus, notifications, alertes, itinéraires, etc. Il peut être connecté à un système interne déclenchant actuellement des messages. Le produit est livré avec une adresse IP et un domaine personnalisé, le suivi de la distribution des liens et des messages, la gestion et le suivi des rebonds et réponses au niveau des unités de mesure d'activité, de distribution et de livraison de message.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
permet de prendre en charge l'utilisation d'un code d'authentification en tant que condition de connexion secondaire, en sus d'une combinaison de nom/mot de passe d'utilisateur, afin de permettre l'accès à un compte Silverpop Engage par le biais d'un navigateur Web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**  
permet à une société de générer des formulaires Web offrant une option d'enregistrement d'identité sociale au lieu de compléter les zones du formulaire manuellement. Social Sign-In repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Janrain. L'utilisation de la technologie Social Sign-In est soumise aux modalités, aux conditions et à la disponibilité des réseaux de connexion sociale respectifs accessibles par le biais de Social Sign-In et de la technologie Janrain sous-jacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
permet aux Clients de mesurer la distribution générale des e-mails aux grands fournisseurs d'accès Internet (ISP) et fournisseurs de boîte de réception dans plusieurs régions.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
permet l'intégration de niveau événement entre Silverpop Engage et d'autres applications de la technologie. Les événements comportementaux et les données collectées à partir de ces applications peuvent être stockés dans Silverpop Engage et exploités par les dispositifs tels que les programmes, l'évaluation par score et les requêtes. Il comprend les intégrations prises en charge aux produits IBM existants, trois flux de données pour des intégrations additionnelles et 180 jours de stockage de données.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
fournit 180 jours supplémentaires de stockage de données d'événement pour IBM Silverpop Universal Behaviors. Il s'agit d'un additif à IBM Silverpop Universal Behaviors pour les Clients nécessitant un stockage de données supérieur aux 180 jours standard pour Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**  
fournit un flux de données supplémentaire pour IBM Silverpop Universal Behaviors. Cette offre est destinée aux Clients qui ont besoin d'un flux de données en plus des flux de données de produits intégrés IBM illimités et des trois flux de données personnalisés ou tiers supplémentaires disponibles avec la licence de base d'IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**  
permet l'intégration de niveau système entre Silverpop Engage et l'application mobile du Client. L'intégration permet aux données collectées à partir de l'application mobile d'être stockées dans Silverpop Engage et accessibles/utilisées par les fonctionnalités d'Engage telles que les programmes et les requêtes, et permet aux données de Silverpop Engage d'être utilisées dans l'application mobile.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**  
permet l'intégration entre Silverpop Engage (une Org) et l'un des systèmes d'analyse Web suivants : IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration  
fournit des fonctionnalités de produit Engage pour utilisation avec une instance de Cisco WebEx. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle Silverpop Engage. Le Client doit acheter sa licence WebEx séparément.
- IBM Silverpop Citrix Integration  
fournit des fonctionnalités de produit Engage pour utilisation avec une instance des produits Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle Silverpop Engage. Le Client doit acheter sa licence Citrix séparément.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
permet le routage des e-mails transactionnels pertinents générés par une instance Magento par le biais du service d'e-mail transactionnel Silverpop Transact. Une licence pour Magento est également requise et le Client doit l'acquérir séparément auprès du fournisseur.
- IBM Silverpop CRM Integration  
permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations client (CRM) commercialisés, tels que Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM et Silverpop Engage. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données Silverpop Engage. Cette offre ne comprend pas l'intégration à Scribe. Si ce type d'intégration est requis, l'offre IBM Silverpop CRM Integration with Scribe doit être utilisée.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations (CRM) commercialisés et Silverpop Engage. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
est la redevance relative à une adresse IP additionnelle.
- IBM Silverpop Email Insights  
donne aux utilisateurs un aperçu de l'impression générale des mailings de plusieurs clients de messagerie différents (y compris, mais de façon limitative, Gmail, Outlook, iPhone et Android) et permet de suivre l'utilisation des clients de messagerie au niveau des listes de mailing aidant à optimiser les programmes d'e-mail sur la base des appareils et clients de messagerie spécifiques utilisés par les clients, de déterminer l'appareil préféré de chaque destinataire d'e-mail unique et d'envoyer du contenu ciblé en fonction de cette préférence et de mettre à jour automatiquement les enregistrements de niveau destinataire à l'aide de données supplémentaires telles que la géolocalisation, le temps d'engagement moyen et le client ou l'appareil de messagerie préféré. Une « ouverture d'e-mail » est enregistrée chaque fois qu'un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail du Client et qu'il ouvre cet e-mail. Un « aperçu d'e-mail » est enregistré chaque fois que le Client soumet un modèle d'e-mail à cette fonctionnalité à des fins d'aperçu. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
fournit jusqu'à 10 aperçus d'e-mail et 10 000 ouvertures d'e-mail par mois
  - Silverpop Email Insights – Silver  
fournit jusqu'à 50 aperçus d'e-mail et 200 000 ouvertures d'e-mail par mois
  - Silverpop Email Insights – Gold  
fournit jusqu'à 500 aperçus d'e-mail et 2 000 000 d'ouvertures d'e-mail par mois
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
fournit jusqu'à 1 000 aperçus d'e-mail et 5 000 000 d'ouvertures d'e-mail par mois

- En outre, si les besoins du Client dépassent le nombre d'aperçus d'e-mail ou d'ouvertures d'e-mail fournis avec le package acheté, le Client peut élargir la quantité qu'il est autorisé à utiliser en achetant **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ou **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, selon le cas.
- IBM Silverpop Engage Mobile  
permet au Client de collecter des données à partir de ses applications smartphone et d'envoyer des notifications push (y compris, sans s'y limiter, iPhone, iPad et Android). Il permet notamment d'envoyer des notifications push personnalisées avec des actions de fidélisation avec l'application smartphone du Client. Un SDK est fourni pour permettre à l'application d'envoyer des notifications push, d'enregistrer l'appareil et d'envoyer des événements à Silverpop.

## Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- a. **Durée d'Indisponibilité d'application** : signifie une période de temps pendant laquelle les utilisateurs des parties de l'interface utilisateur hébergées par IBM ne sont pas en mesure d'utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés.
- b. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- c. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- e. **Temps d'Arrêt du Traitement de Données** : signifie une période durant laquelle le Service ne parvient pas à collecter les données via les éléments de traitement des données du Service.
- f. **Durée d'Indisponibilité** : signifie Temps d'Arrêt des Applications et/ou Temps d'Arrêt du Traitement de Données. En outre, la Durée d'Indisponibilité comprend une période durant laquelle l'Offre IBM SaaS ne parvient pas à envoyer ou recevoir des données via les éléments de traitement des données de l'Offre IBM SaaS. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, actions ou inactions du fournisseur d'accès à Internet ou des entreprises de télécommunication, etc.) ;
  - (3) incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Serveur ; ou
  - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- g. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. **Service** : désigne l'Offre IBM SaaS à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service.
- i. **Niveau de Service** : signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

### 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de 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 Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Si le Client signale simultanément un Événement de Durée d'indisponibilité et un Événement de Temps d'Arrêt du Traitement de Données, IBM traitera les périodes de chevauchement de la Durée d'Indisponibilité comme une seule Durée d'Indisponibilité, et non comme deux périodes distinctes d'indisponibilité. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser vingt pour cent (20 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour le Service.

### 3. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5%
97 % – 97,999 %	10 %
Inférieur à 97,000 %	20 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel.

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

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - Durée d'Indisponibilité de 50 minutes = 43 150 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,884 % de Niveau de Service Obtenu
--	--

### 4. Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni qu'aux Clients d'IBM et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés concernant le Service ou à tout service bêta ou d'essai fourni par IBM. Le SLA ne s'applique qu'aux services destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.