

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

---

## IBM Silverpop Engage

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies 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 :

- a. 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 une seule autorisation 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.
- b. Un **Appareil adressable** – est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Appareil adressable correspond à un appareil dans lequel une application adressable par le Logiciel-service IBM est installée. Chaque application adressable par le Logiciel-service IBM qui est installée compte pour 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 du Client ou dans le Document transactionnel.
- c. 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 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.
- d. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- e. 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 du Client ou un document transactionnel.
- f. 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.

- g. 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 Millier d'enregistrements de base de données correspond à mille Enregistrements de base de données. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations d'un Millier d'enregistrements de base de données pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de base de données pouvant être traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation 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 du service de mise en place («Setup»). Les options à la demande seront facturées pour le mois pendant lequel le Client les utilise, selon le tarif défini dans le Document transactionnel.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
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. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
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. IBM Silverpop Additional Environment Setup and IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
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. 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 sur le Logiciel-service Silverpop Engage. Chaque jour comprend jusqu'à huit (8) heures de formation et de 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. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup and IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup

Ce service fournit une (1) journée de huit (8) heures de formation sur le Logiciel-service Silverpop Engage dans les locaux du Client. Chaque jour comprend jusqu'à huit (8) heures de formation et de 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. Les frais de déplacement ne sont pas inclus et seront facturés séparément dans le cadre d'une description du travail.

- f. IBM Silverpop Fast Start Setup

Ce service fournit jusqu'à quinze (15) heures de services-conseils à distance sur le produit, afin de familiariser le Client avec le 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. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Ce service fournit jusqu'à trente (30) heures de services-conseils à distance sur le produit, afin de familiariser le Client avec le 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.

- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

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, 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.

- i. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**

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, 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.
- j. **IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup**

Ce service fournit jusqu'à cent soixante-quinze (75) heures de services-conseils à distance sur le produit et de nature technique, sur les meilleures pratiques, ainsi que des directives sur l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Ce mandat peut inclure la cueillette d'information, 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. Ce service doit être utilisé dans les six (6) mois qui suivent son achat.
- k. **IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup**

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, 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. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- l. **IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup**

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, 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. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois qui suivent son achat.
- m. **IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup**

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.
- n. **IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup**

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.

- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
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.
- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
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.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Ces services fournissent jusqu'à quinze (15) heures de services-conseils sur le produit, livrés à distance, qui incluent l'approvisionnement de comptes mobiles, la formation sur la fonction de mobilité pour les responsables de la mise en marché, jusqu'à une (1) heure de formation sur la mise en œuvre pour les développeurs, des séances de questions-réponses par courriel, par téléphone ou dans le cadre de réunions. Ce service doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent son achat.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Cette offre combine ce qui suit : jusqu'à vingt (20) heures de séances de questions-réponses par courriel ou par téléphone, le cycle initial de test d'acceptation de la mise en œuvre de la notification poussée pour deux (2) applications natives qui utilisent les services de notification d'Android ou d'iOS, jusqu'à une (1) heure de formation sur la console à distance pour les responsables de la mise en marché et de formation sur la mise en œuvre pour les développeurs. Ce service doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent son achat.
- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Cette offre combine ce qui suit : jusqu'à trente (30) heures de séances de questions-réponses par courriel ou par téléphone, des réunions hebdomadaires facultatives de trente (30) minutes, le cycle initial de test d'acceptation de la mise en œuvre de la notification poussée pour quatre (4) applications natives qui utilisent les services de notification d'Android ou d'iOS, jusqu'à deux (2) heures de services relatifs à la stratégie d'une campagne de notification poussée et de l'assistance pour une (1) intégration à un logiciel IBM ou d'un tiers qui est compatible avec l'offre 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

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

### 3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la 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 en se basant sur la fréquence de facturation choisie pour les autorisations de Messages numériques que le Client commande. L'utilisation réelle sera mesurée, et des frais d'utilisation excédentaire seront exigibles si l'utilisation réelle des Messages numériques excède le nombre total autorisé de ces messages cumulés pendant un maximum de douze (12) périodes de mesure au cours de la Période d'abonnement.

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

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

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**

Ces services sont destinés 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**

Ces services sont destinés 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**

Ces services fournissent jusqu'à quinze (15) heures par année de séances de questions-réponses par courriel ou par téléphone.

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

Cette offre combine ce qui suit : jusqu'à trente (30) heures par année de séances de questions-réponses par courriel ou par téléphone, jusqu'à deux (2) cycles de test d'acceptation de la mise en œuvre de la notification poussée par année et jusqu'à cinq (5) heures par année d'encadrement sur l'utilisation de la console et la stratégie globale de notification poussée.

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

Cette offre combine ce qui suit : jusqu'à quarante (40) heures par année de séances de questions-réponses par courriel ou par téléphone; jusqu'à quatre (4) cycles de test d'acceptation de la mise en œuvre de la notification poussée par année; l'intervention prioritaire dans les dossiers d'assistance; jusqu'à deux (2) heures d'assistance par année pour fournir des conseils sur la mise en marché saisonnière; jusqu'à dix (10) heures par année d'encadrement sur l'utilisation de la console et la stratégie globale de notification poussée; des réunions hebdomadaires facultatives de trente (30) minutes pour discuter des indicateurs clés de performance et des objectifs à court et à long terme des applications et de la notification poussée.

### **5. Options de renouvellement de la période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM**

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

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

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

### **6. Assistance technique aux Clients**

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**

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. Si aucun contrat de licence n'accompagne le Logiciel de soutien, les présentes Conditions d'utilisation s'appliquent.

#### **7.2 Protection des Renseignements personnels dans l'Union européenne**

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels pour le Logiciel-service IBM ou directement à IBM, il est considéré comme seul responsable du traitement de ces renseignements, et désigne alors IBM comme sous-traitant du traitement (selon la définition de ces appellations dans la Directive 95/46/EC de l'Union européenne) pour traiter les Renseignements personnels. IBM traitera ces Renseignements personnels seulement dans la mesure requise pour mettre en disponibilité le Logiciel-service IBM conformément aux présentes Conditions d'utilisation. IBM coopérera de manière raisonnable



avec le Client, afin de lui permettre de respecter toutes les exigences juridiques, y compris en fournissant au Client l'accès aux Renseignements personnels. Le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu mis à la disposition du Logiciel-service IBM, y compris les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale à IBM aux États-Unis. Si IBM modifie sa façon de traiter ou de sécuriser les Renseignements personnels et que cette modification a pour effet d'empêcher le Client de se conformer aux lois de protection des données applicables, le Client peut mettre fin à la Période d'abonnement au Logiciel-service IBM visé, en fournissant un avis écrit à IBM dans les trente (30) jours qui suivent sa réception de l'avis d'IBM concernant cette modification.

### **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 de créer des statistiques sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera 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 Certification Safe Harbor**

IBM a adopté les cadres «Safe Harbor» américano-européen et américano-suisse, tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne et de la Suisse. Pour obtenir plus d'information au sujet de 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/>.

### **7.6 Listes de diffusion**

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

## **7.7 Interdiction de revente**

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

## **7.8 Conservation des données**

Voici la période de conservation d'éléments de données spécifiques dans le Logiciel-service IBM : les bases de données (listes des contacts) et les modèles – quatre cent cinquante (450) jours à partir de la dernière utilisation (les bases de données et les modèles activement utilisés sont conservés indéfiniment pendant que le service est actif); les données de suivi pour les courriels, leur contenu et les clics sur les courriels – quatre cent cinquante (450) jours à partir du moment où le message est envoyé; les données de suivi sur le Web pour les visiteurs connus ou authentifiés – cent quatre-vingts (180) jours; les données de suivi sur le Web pour les visiteurs anonymes – trente (30) jours (les enregistrements peuvent passer à l'état «connu ou authentifié» si l'identité de l'utilisateur est connue dans le délai de trente [30] jours); et 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.

## **7.9 Avis relatif au code de tierces parties**

Le Logiciel-service IBM comprend les logiciels suivants, qui ne doivent pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

## **7.10 Versions en d'autres langues que l'anglais**

Le Client comprend et convient que l'accès à une version du Logiciel-service IBM dans une langue autre que l'anglais et l'utilisation d'une telle version peut dépendre de la capacité fonctionnelle d'un tiers partenaire technologique (translations.com) pour traduire l'interface utilisateur. Lors de l'utilisation d'une version du Logiciel-service IBM dans une langue autre que l'anglais, il se peut que l'interface utilisateur du Logiciel-service IBM transmette sans chiffrement les données du Client et tout contenu accessible par cette interface utilisateur dans les systèmes du partenaire translations.com qui sont dédiés au Logiciel-service IBM, afin de traduire l'interface utilisateur, à la demande du Client.

## **7.11 Services de mise en place de formation avec instructeur**

Si le Service de mise en place de la formation avec instructeur doit être exécuté chez le Client, ce dernier a la responsabilité de fournir une salle de cours appropriée pour le nombre d'étudiants, notamment un nombre suffisant de prises de courant, un rétroprojecteur et un tableau blanc ou un tableau de papier, ainsi qu'une connectivité aux systèmes et aux environnements nécessaires, y compris une connectivité Internet s'il y a lieu.

Si le Service de mise en place de la formation avec instructeur est exécuté dans les locaux d'IBM, le Client comprend et reconnaît qu'IBM est autorisée à faire appel à des ressources mondiales (résidents non permanents utilisés localement et personnel situé partout dans le monde) pour la prestation du Service de mise en place de la formation.

### **7.11.1 Responsabilités du Client**

La prestation des Services par IBM est tributaire de la gestion et de l'acquittement par le Client de ses responsabilités comme indiqué ci-dessous, qu'il doit assumer sans frais pour IBM. Tout retard dans l'exécution de ces responsabilités peut se répercuter sur la capacité d'IBM à fournir les Services de mise en place de la formation. Le Client s'engage à :

- a. fournir à IBM l'adresse des locaux et les détails sur les salles de formation, à moins que ce soit IBM qui s'en occupe;
- b. fournir, s'il y a lieu, un accès sécurisé, un espace de bureau convenable, des fournitures, des meubles, une connectivité Internet haute vitesse et toute autre installation appropriée au personnel d'IBM pendant qu'il travaille chez le Client;

- c. être responsable de l'entreposage sécurisé de tout le matériel et de tous les logiciels appartenant à IBM pendant que ceux-ci sont chez lui, et s'assurer que toutes les salles de classe sont verrouillées en tout temps, à moins que les installations ne soient fournies par IBM.

## Appendice A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage est une plateforme de marketing numérique fondée sur le nuage qui permet d'effectuer du marketing et la gestion des clients potentiels par tous les canaux. Le Logiciel-service IBM Silverpop Engage se sert 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 multicanal** : 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 du Client 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** : Ces tables permettent d'enregistrer de multiples lignes de données sur les achats, la participation à des événements, des activités et de les combiner dans un seul enregistrement, ce qui permet d'obtenir un point de vue global sur les clients. Ces données peuvent servir aux fins de demande d'information et de segmentation, pour produire du contenu dynamique et pour personnaliser des messages.
- **Gestion de clients potentiels interentreprises** : Gérez les clients potentiels et accordez-leur un pointage, servez-vous de l'automatisation pour les alimenter dans le pipeline et maximiser vos efforts de marketing.
- **Réseautage social** : Les organisations peuvent partager des messages de marketing par courriel sur les sites de réseautage social et produire des rapports détaillés sur les résultats obtenus, diffuser ou programmer des diffusions qui coïncident avec leurs envois par courriel et insérer dans le corps du message un lien menant à un page Web à faire suivre à un ami ou un formulaire permettant de transmettre l'information à un ami.

- Interfaces de programmation d'applications («API») : L'ensemble Silverpop Engage API Suite est accessible par l'intermédiaire des protocoles REST, SOAP et XML. Cet ensemble utilise des protocoles Web standards (HTTP, POST, HTTPS, FTP, SFTP) 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 SFTP.

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 supplémentaires 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 permet au Client de synchroniser les données entre certains systèmes de gestion des relations avec la clientèle (CRM) offerts sur le marché, comme Salesforce.com ou Microsoft Dynamics CRM, et le Logiciel-service Silverpop Engage. L'intégration se limite à une (1) instance de l'application de gestion des relations avec la clientèle et à 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 permet au Client de synchroniser les données entre certains systèmes de gestion des relations avec la clientèle (CRM) offerts sur le marché et le Logiciel-service Silverpop Engage. 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 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 prévisualisation. Le Logiciel-service IBM Silverpop Email Insights comprend des composantes technologiques fournies par Litmus.

- Silverpop Email Insights – Bronze  
Cette option permet de visualiser jusqu'à dix (10) courriels et d'enregistrer jusqu'à dix mille (10 000) ouvertures de courriels par mois.
- Silverpop Email Insights – Silver  
Cette option permet de visualiser jusqu'à cinquante (50) courriels et d'enregistrer jusqu'à deux cent mille (200 000) ouvertures de courriels 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 courriels 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 courriels par mois.
- De plus, si le Client doit excéder le nombre de courriels prévisualisés ou d'ouvertures de courriels 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 de ses applications pour téléphones intelligents (dont un iPhone, un iPad et un appareil Android) et de transmettre des notifications poussées. Il est également possible de transmettre des notifications poussées de pair avec des actions qui produisent une interaction avec l'application de téléphone intelligent du Client. Une trousse de développement de logiciels est fournie pour permettre à l'application de transmettre des notifications poussées, d'enregistrer l'appareil et d'envoyer des événements à Silverpop.

## Appendice B

### 1. Entente de niveau de service

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

#### 1.1 Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa Réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder vingt pour cent (20 %) du douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

#### 1.2 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	Compensation (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 %

\* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 minutes de Temps d'arrêt = 42 150 minutes</p> <hr/>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99,884 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	