

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

---

## IBM Marketing Cloud

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

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

- d. Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.
- e. Une **Connexion** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Connexion correspond à un lien ou à une association entre le Logiciel-service IBM et une base de données, une application, un serveur ou un autre type de dispositif. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Connexions qui sont établies au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du client ou un Document transactionnel.
- f. Un **Enregistrement de base de données** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Enregistrement de base de données correspond à une ensemble de champs dans une base de données qui sont liés à une seule entité et qui sont accessibles en une seule unité. Chaque Millier d'enregistrements de base de données correspond à mille Enregistrements de base de données. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations d'un Millier d'enregistrements de base de données pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de base de données pouvant être traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du Client ou un Document transactionnel.

### 3. Frais et facturation

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

#### 3.1 Frais de mise en place

Des frais initiaux de mise en place acquittables en un seul paiement s'appliquent. Le tarif et la période de facturation sont spécifiés dans le Document transactionnel. Selon l'offre de base du Logiciel-service IBM choisie, le service de mise en place obligatoire correspondant permettra au Client d'utiliser l'offre de Logiciel-service IBM choisie. Les services de mise en place offerts sont les suivants :

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Le service de mise en place suivant fera l'objet des frais et des modalités de facturation spécifiés dans le Document transactionnel une fois que les autorisations d'utilisation pour un Utilisateur autorisé auront été commandées pour l'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users :

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Frais mensuels partiels

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

#### 3.3 Frais d'utilisation excédentaire

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

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 interactions n'excédera pas le nombre total cumulé d'interactions autorisées 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 établir le total cumulé des interactions autorisées.

a. Exemple 1 :

La Période d'abonnement du Client est de douze (12) mois, et ce dernier a acquis une autorisation pour dix (10) Utilisateurs autorisés supplémentaires dans le cadre de l'offre IBM Marketing Cloud - Additional User. Si le Client permet à plus de dix (10) Utilisateurs autorisés supplémentaires d'utiliser le Logiciel-service avant la fin de la Période d'abonnement de douze (12) mois, IBM lui facturera les frais correspondant à 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 dix (10) Utilisateurs autorisés supplémentaires dans le cadre de l'offre IBM Marketing Cloud - Additional User. Si le Client permet à plus de dix (10) Utilisateurs autorisés supplémentaires d'utiliser le Logiciel-service avant la fin de la première période de douze (12) mois, IBM lui facturera les frais correspondant à la quantité excédentaire le mois suivant, et l'utilisation que fera le Client dans les mois qui suivent sera facturée jusqu'à la fin de la Période d'abonnement 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 permet à plus de dix (10) Utilisateurs autorisés supplémentaires d'utiliser le Logiciel-service avant la fin de la prochaine période de douze (12) mois, IBM lui facturera les frais correspondant à 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 remise à zéro du compte de l'utilisation ou jusqu'à la fin de la Période d'abonnement résiduelle.

### 3.4 Frais payables à l'utilisation

Le Client peut payer à l'utilisation l'offre IBM Marketing Cloud Standard, qui se mesure par mille (1 000) Événements, l'offre IBM Marketing Cloud B2B Standard, qui se mesure par tranches de dix mille (10 000) Enregistrements de base de données, de même que l'offre IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens, qui se mesure par tranches de cent mille (100 000) Événements. IBM facturera au Client le tarif spécifié dans le Document transactionnel pour le nombre d'Événements ou d'Enregistrements de base de données (selon le cas) qui sont utilisés chaque mois.

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

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

### 4.1 Renouvellement automatique

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

### 4.2 Renouvellement requis

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

## 5. Assistance technique

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

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

### **6.1 Les Logiciels de soutien**

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

### **6.2 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.

### **6.3 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.

### **6.4 Listes de diffusion**

Le Client n'utilisera pas avec le Logiciel-service IBM des listes de diffusion qui incluent des personnes qui n'ont pas donné leur permission pour être incluses sur des telles listes en vue de recevoir des communications par courriel issues du Client, à moins que ce dernier n'ait établi une relation d'affaires ou personnelle avec de telles personnes. L'usage de listes ou de données créées dans le cadre de pratiques de marketing d'un organisme associé est expressément interdit dans tous les cas. Le Client doit inclure un mécanisme de refus valide dans chaque message.

### **6.5 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.

### **6.6 Conservation des données**

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

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

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

## Appendice A

IBM Marketing Cloud est une plateforme de marketing numérique et infonuagique qui permet aux spécialistes en commercialisation d'obtenir un rendement de leur capital investi grâce aux éléments clés suivants :

- Conception et automatisation d'expériences cohérentes et multicanaux par l'intermédiaire de courriels, d'appareils mobiles, du Web et des réseaux sociaux
- Fonctions analytiques pour motiver les décisions de marketing et stimuler les interactions avec la clientèle
- Amélioration du rendement du capital investi grâce à une plateforme de marketing numérique et infonuagique qui s'intègre aux autres sources de données et aux autres applications du Client

Le Logiciel-service IBM Marketing Cloud comprend les nouveaux forfaits et services sous forme de solutions qui suivent pour répondre aux besoins des spécialistes en commercialisation qui désirent simplifier le processus d'achat.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

L'offre IBM Marketing Cloud Standard aide les spécialistes en commercialisation à mieux comprendre le comportement de la clientèle et à créer des interactions personnalisées qui donnent des taux de conversion supérieurs.

- Base de données de marketing : Cette base de données permet de recueillir des données complètes sur les clients dans une seule source et de tirer parti de ces données pour lancer des campagnes automatisées et produire des communications personnalisées.
- Segmentation : Il est possible d'utiliser des données sur le comportement, les profils et les préférences pour effectuer des recherches et circonscrire plus précisément le public cible. Ces recherches sur la segmentation peuvent ensuite être intégrées aux stratégies de marketing afin de livrer du contenu très attrayant et personnalisé au public cible.
- Création de contenu : Un éditeur Web dont l'interface est intuitive permet de créer et de modifier du contenu dans l'application et d'accéder par pointage et cliquage à des fonctions comme le suivi des liens, la personnalisation, le contenu dynamique et plus encore.
- Contenu dynamique : Grâce à une interface intuitive par pointage et cliquage, il est possible de créer, directement dans le corps du message, des messages qui sont pertinents et spécifiques pour chaque client.
- Test A/B : Il est possible d'envoyer des courriels d'essai pour tester la ligne d'objet, qu'il s'agisse d'un nom ou d'éléments du contenu, et de déterminer l'élément qui génère la meilleure réponse. Il suffit ensuite de transmettre les courriels les plus performants aux contacts.
- Courriel : Le Logiciel-service permet de créer et de transmettre des courriels qui sont pertinents et attrayants.
- Messages poussés dans les appareils mobiles : Il est possible de livrer des messages personnalisés en combinant les données d'une application mobile et l'information étoffée sur le profil des consommateurs.
- Partage sur les réseaux sociaux : il est possible de partager des messages de marketing par courriel sur les sites de réseautage social et de produire des rapports détaillés sur les résultats obtenus.
- Page de renvoi : Le Logiciel-service permet de créer des pages et des formulaires Web personnalisés spécifiques pour une campagne.
- Analyse comportementale : Le Logiciel-service permet de traiter les résultats de publipostage pour dégager des tendances et cibler des segments de la clientèle. Il est aussi possible de définir des segments de clientèle et de choisir des mesures pour créer de rapports contenant des tableaux croisés et d'autres tableaux, puis de traiter ces rapports en ajoutant ou en retirant des champs, en modifiant des mesures et en triant et en ordonnant des colonnes.

- Rapports de campagne : Il est possible de créer et de regrouper de l'information détaillée issue de rapports sur les courriels qui ont été transmis à des clients. Les mesures dans les rapports comprennent les ouvertures de courriels, les conversions, les médias enrichis, les transferts de messages et l'accès aux données sur la séquence de clics.
- Aperçu des courriels : Cette option permet de prévisualiser l'aspect et la convivialité des documents de publipostage dans de multiples logiciels de courriel clients, 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 spécifiques dont se servent les clients. L'abonnement couvre deux cent mille (200 000) ouvertures de courriels. Une «ouverture de courriel» est enregistrée chaque fois qu'un destinataire reçoit et ouvre un courriel du Client qui lui est destiné. L'abonnement couvre également la prévisualisation de cinquante (50) courriels. Une «prévisualisation de courriel» est enregistrée chaque fois que le Client soumet un modèle de courriel dans cette fonction aux fins de prévisualisation. Cette fonction de prévisualisation comprend des composantes technologiques fournies par Litmus. De plus, si le Client doit dépasser le nombre de prévisualisations ou d'ouvertures de courriels couvert dans le forfait acheté, il peut augmenter sa quantité autorisée en achetant l'offre IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens par tranches de cent mille (100 000) Événements.
- IBM Marketing Cloud Orientation est un forfait de formation de base pour le Logiciel-service IBM Marketing Cloud. Ce forfait permet d'obtenir une description très détaillée des options et des fonctions du Logiciel-service IBM Marketing Cloud, ainsi qu'une introduction au Modèle d'interaction avec les clients. Ce forfait est inclus lors d'un abonnement initial au Logiciel-service IBM Marketing Cloud. La formation doit être terminée avant le début de la prestation du service d'accueil. La formation est fournie en libre-service et comprend des enregistrements vidéo et sur le Web.

Les frais d'abonnement à cette offre de Logiciel-service IBM couvrent ce qui suit :

- a. cinq (5) Utilisateurs autorisés;
- b. dix (10) programmes actifs;
- c. deux cent cinquante mille (250 000) interactions de marketing, ce qui inclut à la fois les messages par courriel et ceux qui sont poussés dans les appareils mobiles. S'il nécessite davantage d'interactions de marketing, le Client doit acheter des autorisations pour l'offre IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions, par tranches de mille (1 000) Événements; et
- d. deux cent mille (200 000) ouvertures de courriels dans le cadre de l'offre IBM Marketing Cloud Additional Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

L'offre IBM Marketing Cloud B2B Standard aide les spécialistes en commercialisation à consigner, à qualifier et à accroître les clients potentiels afin de mieux aligner leur marketing avec leurs ventes et d'augmenter leurs revenus. Cette offre de Logiciel-service IBM présente les caractéristiques suivantes :

- Elle comprend toutes les options offertes par l'offre IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatisation du marketing
- Accroissement des clients potentiels : Il est possible de créer des campagnes de marketing à l'aide d'un outil de création de campagne visuel, de transmettre des messages automatisés ou de lancer un programme de traitement des clients potentiels lorsque ces derniers accomplissent une action quelconque.
- Modèle de pointage unique : 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. Selon les pointages obtenus, les fonctions de marketing automatisé dirigent les clients actuels et potentiels afin d'assurer un suivi approprié.
- Formulaires progressifs : L'offre permet de réduire le nombre de personnes qui abandonnent un formulaire et de créer un profil de contact, au fil du temps, en se servant de formulaires Web progressifs qui affichent des questions différentes chaque fois qu'un contact visite un site Web ou une page de renvoi.

- Suivi du comportement en ligne : Cette fonction permet de surveiller le mode d'interaction en ligne entre les contacts et le Client, que ce soit par l'utilisation de calculateurs, du clavardage, l'utilisation des boutons liés à des réseaux sociaux et d'autres mécanismes. Ces mécanismes personnalisés de suivi du comportement sur le Web permettent d'inscrire un contact à un programme de marketing ou de le consigner dans un modèle de pointage comportemental.
- Intégration de la gestion des relations avec la clientèle : L'offre s'intègre aux systèmes de gestion des relations avec la clientèle de tiers, dont Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite et Sugar CRM.

Les frais d'abonnement à cette offre de Logiciel-service IBM couvrent ce qui suit :

- a. cinq (5) Utilisateurs autorisés;
- b. dix (10) programmes actifs;
- c. un (1) modèle de pointage;
- d. cinquante mille (50 000) enregistrements de base de données. S'il nécessite davantage d'enregistrements de base de données, le Client doit acheter l'offre IBM Marketing Cloud B2B Standard - Additional Records par tranche de dix mille (10 000) enregistrements de bases de données; et
- e. deux cent mille (200 000) ouvertures de courriels dans le cadre de l'offre IBM Marketing Cloud Additional Email Insights.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

L'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning est optimisée par Allocadia, un tiers partenaire d'IBM. Cette offre présente les caractéristiques indiquées ci-après. Elle peut s'utiliser avec les offres Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage ou IBM Campaign.

Voici ses caractéristiques :

- Planification : L'offre permet de créer et de partager des plans en vue d'orienter la stratégie de l'entreprise, de prédire le rendement des investissements et l'impact sur les revenus.
- Budget : Il est possible de créer et de gérer des budgets globaux dans quelque devise que ce soit, sans utiliser des feuilles de calcul encombrantes et déconnectées, que ce soit à l'échelle mondiale, régionale ou en fonction des produits.
- Rendement : Il est possible de visualiser, d'analyser et d'optimiser les dépenses, mais aussi de prendre de meilleures décisions lors de l'établissement de liens entre les plans, les budgets et les données d'un système de gestion des relations avec la clientèle, les données financières et de marketing.

Les frais d'abonnement à cette offre de Logiciel-service IBM couvrent ce qui suit :

- cinq (5) Utilisateurs autorisés; et
- un (1) connecteur.

Si le Client nécessite davantage d'Utilisateurs autorisés que ce qu'offre le service de base, il peut acheter l'offre IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. S'il doit utiliser davantage de connecteurs avec le service de base, il peut acheter l'offre IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. Offres de service de mise en place

- L'offre IBM Marketing Cloud Standard - Onboarding Services combine la prestation de services et une formation pour aider les utilisateurs à configurer et à utiliser les options de l'offre IBM Marketing Cloud Standard. Ce service, rendu à distance, est obligatoire lors d'un abonnement initial au Logiciel-service IBM Marketing Cloud. Un consultant est mandaté pour guider les Clients dans le processus d'accueil, qui comprend une série de réunions à distance et des séances d'apprentissage enregistrées sur le Web. Les services d'accueil englobent l'approvisionnement, la configuration et la mise en place, ainsi que de la formation et une séance de questions et de réponses.



- L'offre IBM Marketing Cloud B2B Standard - Onboarding Services combine la prestation de services et une formation pour aider les utilisateurs à configurer et à utiliser les options de l'offre IBM Marketing Cloud B2B Standard. Ce service, rendu à distance, est obligatoire lors d'un abonnement initial au Logiciel-service IBM Marketing Cloud B2B Standard. Un consultant est mandaté pour guider les organisations dans le processus d'accueil, qui comprend une série de réunions à distance et des séances d'apprentissage enregistrées sur le Web. Les services d'accueil englobent l'approvisionnement, la configuration et la mise en place, ainsi que de la formation et une séance de questions et de réponses.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services est un service de formation conçu pour aider les utilisateurs à configurer et à utiliser les options de l'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ce service, rendu à distance, est obligatoire lors de l'achat de l'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Un consultant est mandaté pour guider les organisations dans l'utilisation de rapports évolués et la personnalisation du tableau de bord. Le service comprend une série de réunions à distance et des séances d'apprentissage enregistrées sur le Web. Les services d'accueil englobent l'approvisionnement, la configuration et la mise en place, ainsi que de la formation et une séance de questions et de réponses.

## Appendice B

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

### 1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Service.
- b. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période contractuelle, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Niveau de service** – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente Entente de niveau de service.
- e. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM en raison du non-respect d'un Niveau de service au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- f. **Service** – Logiciel-service IBM auquel s'applique la présente Entente de niveau de service.
- g. **Temps d'arrêt** – Temps d'arrêt des applications ou Temps d'arrêt du traitement des données. Ce Temps d'arrêt inclut la période pendant laquelle le Logiciel-service IBM est incapable de transmettre ou de recevoir des données par l'intermédiaire des éléments du Logiciel-service IBM qui traitent de telles données. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, actions ou inactions du fournisseur de services Internet ou du télécommunicateur, etc.)
  - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Service
  - (5) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
- h. **Temps d'arrêt des applications** – Période pendant laquelle les utilisateurs des portions de l'interface d'application hébergées par IBM sont incapables d'utiliser tous les aspects du Service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «Temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du Service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés.
- i. **Temps d'arrêt du traitement des données** – Période pendant laquelle le Service est incapable de recueillir des données par l'intermédiaire des éléments du Service qui traitent de telles données.

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance IBM (comme défini dans la section portant sur l'assistance technique) pour chaque Événement. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après que le Client ait pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service. Le Client doit fournir toute l'information nécessaire au sujet de l'Événement et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.

- c. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Si le Client signale un Temps d'arrêt des applications et un Temps d'arrêt du traitement des données qui ont lieu en même temps, IBM traitera les périodes de Temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.
- d. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder vingt pour cent (20 %) du (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Service.

### 3. Niveaux de service

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

| Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle | Crédit pour la disponibilité<br>(Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation) |
|--|---|
| 99 % à 99,949 %  | 2 %   |
| 98 % à 98,999 %  | 5 %   |
| 97 % à 97,999 %  | 10 %  |
| Moins de 97,000 %  | 20 %  |

Le taux de «disponibilité» est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

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

### 4. Autres renseignements au sujet de cette entente de niveau de service

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