

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

IBM Marketing Cloud

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

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

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

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques d'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Unités de mesure des redevances

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

- Accès** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- Événement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les droits d'Événements se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation de l'offre IBM SaaS. Les droits d'Événements sont caractéristiques de l'offre IBM SaaS et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits d'Événements d'une autre offre IBM SaaS ou un autre type d'événement. Des autorisations d'utilisation adéquates sont nécessaires pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.
- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

- e. **Connexion** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur d'applications ou de tout autre type de périphérique à l'Offre IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation spécifiques doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Connexions établies avec l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- f. **Enregistrement de Base de Données** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Enregistrement de Base de Données est la collection des zones d'une base de données relative à une entité unique et accessible en tant qu'unité unique. Chaque Droit d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier représente Mille Enregistrements de Base de Données. Des Droits d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier doivent nécessairement être obtenus pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de Base de Données à traiter par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

3. **Redevances et Facturation**

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

3.1 **Redevances de Configuration**

Une redevance de configuration unique initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction. En fonction de l'Offre IBM SaaS de base choisie, le service de configuration obligatoire correspondant permettra au Client d'utiliser l'Offre IBM SaaS sélectionnée. Voici les services de configuration disponibles :

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

Le service de configuration suivant sera facturé au prix et selon les modalités de facturation indiqué dans le Document de Transaction lors de la commande de droits d'Utilisateur Autorisé pour IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users :

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 **Redevances Mensuelles Partielles**

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.3 **Redevances de dépassement**

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

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

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

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

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

a. **Exemple 1 :**

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis 10 Utilisateurs Autorisés additionnels dans le cadre du droit d'utilisation IBM Marketing Cloud Additional User. Si le Client active plus de 10 Utilisateurs Autorisés avant la fin de la Période d'Abonnement de 12 mois, la

quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement.

b. Exemple 2 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de trois ans et a acquis 10 Utilisateurs Autorisés additionnels dans le cadre du droit d'utilisation IBM Marketing Cloud Additional User. Si le Client active plus de 10 Utilisateurs Autorisés avant la fin de la première période de 12 mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes les utilisations jusqu'à la fin de la période de 12 mois. A la fin de chaque période de 12 mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client active plus de 10 Utilisateurs Autorisés avant la fin de la prochaine période de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à ce que le décompte d'utilisation soit réinitialisé ou jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement restante.

3.4 Paiement à l'Utilisation

Le Client peut utiliser IBM Marketing Cloud Standard mesuré par 1 000 Evénements, IBM Marketing Cloud B2B Standard mesuré par incréments de 10 000 Enregistrements de Base de Données et IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens mesuré par incréments de 100 000 Evénements selon la méthode paiement à l'utilisation. La quantité des Evénements ou des Enregistrements de Base de Données, selon le cas, utilisés chaque mois sera facturée au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction.

4. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

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

4.1 Renouvellement automatique

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

4.2 Renouvellement Requis

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

5. Support Technique

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

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Logiciel d'Activation

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

6.2 Protection des Données dans l'Union Européenne

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

6.3 Sites bénéficiaires dérivés

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

6.4 Listes de Distribution

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

6.5 Interdiction de Revente

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

6.6 Conservation des Données

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

6.7 Mentions relatives aux Codes Tiers

L'Offre IBM SaaS inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

Annexe A

IBM Marketing Cloud, une plateforme marketing digitale dans le Cloud, permet aux spécialistes du marché de réaliser un retour sur investissements par le biais des fonctionnalités clés suivantes :

- Conception et automatisation des expériences intercanaux cohérentes par le biais de réseaux e-mail, mobiles, Web et sociaux.
- Utilisation des analyses pour orienter les décisions marketing et l'interaction avec les clients.
- Amélioration du retour sur investissements par le biais d'une plateforme marketing digitale dans le Cloud qui s'intègre à d'autres sources et applications du Client.

IBM Marketing Cloud inclut les nouveaux packages et services à base de solution ci-dessous qui répondent aux besoins des spécialistes du marché pour simplifier le processus d'achat.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard aide les spécialistes du marché à mieux comprendre le comportement des clients et à assurer des interactions personnalisées avec des taux de conversion plus élevés.

- Marketing Database : permet de regrouper les données détaillées du Client dans une source unique et d'exploiter ces données pour gérer des campagnes automatisées et des communications personnalisées.
- Segmentation : permet d'utiliser des données de comportement, de profil et de préférence, etc., afin d'interroger et de limiter l'audience cible du Client. Permet, le cas échéant, d'intégrer ces requêtes de segmentation aux stratégies marketing du Client pour distribuer du contenu personnalisé hautement attrayant.
- Content Builder : un éditeur Web intuitif permet au Client de créer et d'éditer le contenu de l'application, avec l'accès en quelques clics aux fonctions telles que le suivi des liens, la personnalisation, le contenu dynamique, etc.
- Dynamic Content : permet de créer directement dans le corps de message des messages pertinents et spécifiques à chaque client, à l'aide d'une interface intuitive conviviale.
- A/B Testing : permet d'envoyer des e-mails pour tester la ligne Objet, à partir des éléments de nom et de contenu, et de trouver l'élément le plus réactif et d'envoyer les e-mails les plus performants aux contacts.
- Email : permet de créer et d'envoyer des e-mails dont le contenu est pertinent et attrayant.
- Mobile Push : permet de distribuer des messages personnalisés en combinant les données d'application mobile avec des informations de profil de consommateur enrichies.
- Social Share : permet de partager des messages marketing par e-mail sur les sites de réseaux sociaux et de générer des résultats de rapport détaillés.
- Landing Page : permet l'accès en quelques clics pour créer des pages spécifiques à une campagne et des formulaires Web personnalisés.
- Behavioral Analytics : permet de manipuler les résultats des mailings pour identifier les tendances et les segments de clientèle cible, de définir des segments de clientèle et de sélectionner des métriques pour créer des rapports en tableau croisé et sous forme de table, puis de manipuler les rapports en ajoutant ou supprimant des zones, en modifiant des métriques et en triant et ordonnant les colonnes.
- Campaign Reports : permet de créer des informations de rapport agrégées et détaillées sur les e-mails envoyés aux clients. Les métriques de rapport comprennent les ouvertures, les conversions, les média riches, les réacheminements et l'accès aux données relatives au parcours de navigation.
- Email Insights : donne aux utilisateurs un aperçu de l'impression générale des mailings de plusieurs clients de messagerie différents, permet de suivre l'utilisation des clients de messagerie au niveau des listes de mailing aidant à optimiser les programmes d'e-mail sur la base des appareils et clients de messagerie spécifiques utilisés par les clients. 200 000 ouvertures d'e-mail sont inclus dans l'abonnement. Une 'ouverture d'e-mail' est enregistrée chaque fois qu'un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail du Client et qu'il ouvre cet e-mail. 50 aperçus d'e-mail sont inclus dans l'abonnement. Un

'aperçu d'e-mail' est enregistré chaque fois que le Client soumet un modèle d'e-mail à cette fonctionnalité à des fins d'aperçu. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus. En outre, si les besoins du Client dépassent le nombre d'aperçus d'e-mail ou d'ouvertures d'e-mail fournis avec le package acheté, le Client peut élargir la quantité qu'il est autorisé à utiliser en achetant IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens par incréments de 100 000 par Événement, selon le cas.

- IBM Marketing Cloud Orientation est un module éducatif de base destiné à IBM Marketing Cloud. Il fournit une description détaillée des dispositifs et fonctionnalités de Marketing Cloud, ainsi qu'une présentation du Modèle d'Engagement Client. Le module d'orientation est inclus dans un abonnement initial à Marketing Cloud et doit être complété avant le démarrage du service d'intégration requis. Il est livré sous la forme d'une offre en libre-service et inclut des enregistrements vidéo et Web.

Les frais d'abonnement à cette offre IBM SaaS incluent ce qui suit :

- a. cinq (5) Utilisateurs Autorisés ;
- b. dix (10) programmes actifs ;
- c. 250 mille interactions marketing, incluant des e-mails et des messages mobile push. Si d'autres interactions marketing sont requises, le Client doit acheter des autorisations d'utilisation pour IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions par incréments de 1 000 par Événement ; et
- d. 200 mille ouvertures Email Insights.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard aide les spécialistes du marché à capturer, qualifier et encadrer les prospects afin de mieux aligner le marketing sur les ventes pour augmenter le chiffre d'affaires. Cette offre IBM SaaS inclut les modules suivants :

- Tous les modules proposés avec l'offre IBM Marketing Cloud Standard
- Automatisation Marketing
- Encadrement des Prospects : permet de créer des campagnes marketing par le biais d'un générateur de campagne visuel, d'envoyer des messages automatisés ou de transférer vers un programme d'encadrement lorsqu'un prospect achemine ou effectue une certaine action.
- Modèle d'évaluation par score unique : permet de classer les clients et les prospects en fonction des critères d'achat, de la démographie et des comportements tels que les visites de site Web, les soumissions de formulaire et l'interaction de message ou en fonction des composants temporels y compris la mise à jour des connaissances et la fréquence. En fonction des scores, les modules d'automatisation marketing orientent les clients et les prospects en vue d'un suivi adéquat.
- Formulaires Progressifs : réduit l'abandon de formulaire et génère le profil d'un contact au fil du temps, à l'aide de formulaires Web progressifs présentant des questions différentes chaque fois qu'un contacte visite un site Web ou une page d'accueil.
- Suivi Digital du Comportement : surveille comment les contacts interagissent avec le Client en ligne, par exemple en utilisant des calculatrices, des discussions en ligne et des boutons sociaux. Utilise ensuite ces comportements d'événement de suivi Web personnalisé pour déplacer un contact vers un programme marketing ou dans le cadre d'un modèle comportemental d'évaluation par score.
- Intégration CRM (Customer Relationship Management) : intégration à des systèmes CRM tiers, y compris Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite et Sugar CRM.

Les frais d'abonnement à cette offre IBM SaaS incluent ce qui suit :

- a. cinq (5) Utilisateurs Autorisés ;
- b. dix (10) programmes actifs ;
- c. un (1) modèle d'évaluation par score ;
- d. 50 000 enregistrements de base de données. Si d'autres enregistrements de base de données sont requis, le Client doit acheter IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records par incréments de 10 000 Enregistrements de Base de données ; et
- e. 200 mille ouvertures Email Insights.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning est géré par Allocadia, un partenaire tiers d'IBM, et offre les fonctionnalités suivantes et peut être acheté pour utilisation avec Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage ou IBM Campaign. Il permet les fonctions suivantes :

- Planification : permet de créer et de partager des plans conformément à la stratégie d'entreprise, de faire des prévisions de retour sur investissements et de prévoir l'impact sur le chiffre d'affaires.
- Budgétisation : permet de créer et de gérer des budgets globaux dans n'importe quelle devise, sans passer par des feuilles de calcul déconnectées fastidieuses, que ce soit au niveau mondial, régional ou produit.
- Performances : permet de visualiser, d'analyser et d'optimiser les dépenses, de prendre des décisions plus intelligentes lors de la connexion des plans et budgets aux données CRM, financières et marketing.

Les frais d'abonnement à cette Offre IBM SaaS incluent ce qui suit :

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

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users peut être acheté si le Client nécessite un nombre d'Utilisateurs Autorisés supérieur à celui fourni avec le service de base. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector peut être acheté si le Client exige l'utilisation de Connecteurs supplémentaires avec le service de base.

4. **Offres de Services de Configuration**

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services est une combinaison du service d'application des accès et du service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'Offre Marketing Cloud Standard. Ce service délivré à distance est requis avec un abonnement initial à Marketing Cloud. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les Clients tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services est une combinaison du service d'application des accès et du service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'Offre Marketing Cloud Standard. Ce service délivré à distance est requis avec un abonnement initial à Marketing Cloud B2B Standard. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les organisations tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services est un service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'offre Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ce service délivré à distance est requis avec l'achat de l'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Un conseiller en formation est désigné pour guider les organisations quant à l'utilisation de rapports améliorés et la personnalisation des tableaux de bord par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.

Annexe B

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

1. Définitions

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

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.

- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Si le Client signale simultanément un Événement de Durée d'indisponibilité et un Événement de Temps d'Arrêt du Traitement de Données, IBM traitera les périodes de chevauchement de la Durée d'Indisponibilité comme une seule Durée d'Indisponibilité, et non comme deux périodes distinctes d'indisponibilité. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser vingt pour cent (20 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour le Service.

3. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

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

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

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

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,884 % de Niveau de Service Obtenu
--	--

4. Autres informations relatives à ce SLA

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