

Descriptif de Service IBM Cloud : IBM Digital Recommendations

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Descriptif de Service Cloud

Les offres commandées par le Client sont indiquées dans le Bon de Commande du Client. Pour les besoins de ce Service Cloud, le Bon de Commande est constitué du Devis qu'IBM présente au Client et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommé « PoE ») que le Client recevra d'IBM confirmant la mise à disposition du Service Cloud et indiquant les dates de début et de fin de la durée du Service Cloud.

IBM Digital Recommendations permet au Client d'automatiser et d'optimiser le processus de recommandations d'offres personnalisées. IBM prend en charge l'optimisation des produits (IBM Product Recommendations) et du contenu général (IBM Content Recommendations) qui sont proposés sous forme de solutions distinctes pouvant être commandées par le Client et qui sont décrits ci-dessous.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations est une offre de Service Cloud qui fonctionne conjointement avec IBM Digital Analytics, ce qui nécessite un abonnement distinct au Service Cloud. L'offre IBM Content Recommendations automatise et optimise le processus de suggestions de contenu personnalisées sur le site Web du Client. L'interface utilisateur d'IBM Content Recommendations permet de déterminer la stratégie de recommandation de contenu et de définir des règles métier spécifiques au Client selon les besoins du Client.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations est une offre de Service Cloud qui fonctionne conjointement avec IBM Digital Analytics, ce qui nécessite un abonnement distinct au Service Cloud. L'offre IBM Product Recommendations automatise et optimise le processus de suggestions de produit personnalisées sur le site Web du Client, dans ses campagnes par e-mail et autres canaux marketing. L'interface utilisateur d'IBM Product Recommendations permet de déterminer la stratégie de recommandation selon les besoins du Client. Un composant de gestion de règles métier fournit une interface graphique permettant de définir des règles métier avancées pouvant remplacer ou affiner les recommandations de produit finales effectuées par les algorithmes d'affinité de la solution. Un composant de test A/B inclus est spécialement conçu pour mener des tests A/B/C et D split afin de déterminer l'impact relatif des différentes stratégies d'offre de recommandation de produit sur les conversions des visiteurs sur site.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent fournit les mêmes services qu'IBM Product Recommendations, sans obligation d'abonnement à IBM Digital Analytics.

2. Description de la sécurité

IBM met en œuvre et gère les pratiques et procédures décrites dans la présente section.

2.1 Règles de sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont publiées et communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour les personnes dans le monde entier qui prennent en charge les centres de données IBM et gère une équipe de sécurité se consacrant à la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

2.2 Contrôle d'accès

IBM gère la séparation logique des Données Client. Les Données Client résident dans leur propre schéma spécifique au Client et sont conçus pour être accessibles via le Service Cloud ou l'exportation des données indiquées par le Client. L'accès au Service Cloud et aux Données Client est contrôlé et géré par l'administration désigné par le Client. IBM utilise l'authentification multi-facteur et la technologie de tunnel VPN chiffrée lors de l'accès aux systèmes du Client. L'accès est limité aux personnes nécessitant

un accès afin de gérer et d'administrer le Service Cloud et l'infrastructure matérielle et logicielle associé dans les installations de centre de données de tiers. IBM utilise le trafic réseau WIFI (a/k/a 802.11) qui est chiffré à l'aide de WPA2 avec l'option d'algorithme de chiffrement AES et permet l'authentification mutuelle et par SSID de non diffusion entre le serveur et les terminaux lors de l'accès aux systèmes contenant des Données Client.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des ressources de système d'exploitation (OSR) sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Des journaux d'accès, matériels, logiciels, des dispositifs de contrôle de chiffrement et d'accès en lecture seule sont utilisés dans l'infrastructure de réseau et sur les postes de travail des personnes travaillant dans les centres de données IBM ou avec des Données Client dans les centres de données d'IBM pour aider à réduire la probabilité de propagation et d'exécution de virus informatiques et d'autres formes de code malveillant connu. IBM utilise le chiffrement sur le réseau via des connexions SSL standard (https) et l'infrastructure IBM emploie des solutions technologiques pour la sécurité de bout en bout, y compris des pare-feux, la prévention contre les intrusions et les technologies anti-programmes malveillants. Le scannage de vulnérabilité TCP/IP (Transmission Control Protocols/Internet Protocols) est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés pour détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les données d'entrepôt IBM sont copiées dans un stockage auxiliaire du centre de données IBM et l'archivage tertiaire (bande) est chiffré et dupliqué à des fins de stockage dans une installation de reprise après incident hors site tierce.

2.4 Consignation des activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. IBM gère des journaux pour l'enregistrement i) des tentatives d'accès de connexion ayant abouti et ayant échoué, ii) des tentatives d'accès ayant abouti et ayant échoué à l'infrastructure à partir d'un emplacement externe, iii) des tentatives d'accès de mise à jour aux OSR et iv) des activités réalisées à l'aide de droits d'administration des systèmes et de la sécurité.

2.5 Sécurité physique

IBM restreint l'accès exclusivement au personnel autorisé des centres de données IBM et des centres de données fournis par des tiers IBM. L'environnement de Services IBM Cloud inclut l'authentification à plusieurs facteurs pour l'accès physique, ce qui implique un code unique et un scannage biométrique, ainsi qu'un personnel de sécurité, un gardiennage et une vidéo-surveillance 24h/24 et 7j/7. IBM interdit l'affichage, la copie, la modification ou la suppression de tous supports contenant des Données Client. Les supports amovibles sur lesquels les Données Client sont stockées (y compris les clés USB, les CD et les DVD) sont chiffrés à l'aide du chiffrement AES minimal de 256 bits (ou équivalent). Les ordinateurs portables et les postes de travail émis par IBM nécessitent la mise en œuvre d'un chiffrement complet sur disque (PGP) où des privilèges d'accès aux données Client ou sensibles peuvent être requis. IBM détruit les supports amovibles et tout périphérique mobile (tel que les disques, les lecteurs USB, les DVD, les bandes de sauvegarde, les imprimantes et les ordinateurs portables) contenant des Données Client ou fait en sorte que les Données Client sur lesdits supports physiques soient incompréhensibles et non reconstituables à l'aide de tout moyen technique avant toute réutilisation des supports. IBM broie les déchets de papier et les met au rebut d'une manière sécurisée et confidentielle de sorte que ces déchets de papier soient illisibles.

2.6 Conformité

IBM certifie que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. Un audit SSAE de type 16 (anciennement appelé SAS 70) ou équivalent répondant aux normes de l'industrie est mené annuellement dans les centres de données de production d'IBM. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les règles de sécurité en place permettent des audits de sécurité, l'application périodique de correctifs de sécurité et la gestion et le contrôle des mots de passe. Une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre est suivie tous les ans par les employés d'IBM et les employés des fournisseurs. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

3. Engagement de Niveau de Service

IBM fournit les engagements de niveau de service (ci-après dénommé « SLA ») ci-dessous pour le Service Cloud, une fois qu'elle met le Service Cloud à la disposition du Client. L'Offre spécifique à laquelle s'applique le SLA est indiquée dans le tableau « Niveaux de Service » ci-dessous et sera dénommée « Service » dans la présente section qui décrit le SLA.

3.1 Définitions

- a. « Durée d'Indisponibilité d'Application » signifie une période de temps pendant laquelle les utilisateurs des portions hébergées IBM de l'interface d'application ne peuvent plus 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 soumise par le Client à IBM, conformément à cet Accord sur les 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 du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit GMT et le dernier jour du mois à 23h59 GMT.
- e. « Durée d'Indisponibilité » signifie la Durée d'Indisponibilité d'application et/ou le Temps d'Indisponibilité de la collecte de données et correspond à une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour les Services s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
 - une indisponibilité planifiée à des fins de maintenance ;
 - des événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, etc.) ;
 - des incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
 - un non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
 - la conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- f. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- g. « Temps d'Indisponibilité de la Collecte de Données Entrantes » signifie une période de temps pendant laquelle le Service ne parvient pas à collecter les données entrantes via les éléments de traitement de données entrantes du Service.
- h. « 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 sur les Niveaux de Service.

4. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit soumettre 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 son utilisation du Service. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées 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 objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits de Disponibilité seront 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 d'application et un Événement de Temps

d'Indisponibilité de la collecte de données entrantes, 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 les tableaux ci-dessous. IBM décline toute responsabilité en cas de Crédits de Disponibilité multiples pour un ou plusieurs Evénement(s) identique(s) ayant lieu dans le même Mois Contractuel.

- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Service pris séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une Offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une Offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- e. Si le Client a acquis le Service auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Services et aux Accords sur les niveaux de service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour le Service concerné pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. 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.

5. Niveaux de Service

Service	Niveau de Service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un Mois Contractuel	Disponibilité de la Collecte des Données Entrantes au cours d'un Mois Contractuel
IBM Product Recommendations	○	○
IBM Content Recommendations	○	○
IBM Product Recommendations Analytics Independent	○	○

Niveau de service obtenu pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Inférieur à 97,000 %	20 %

Le pourcentage de « niveau de service obtenu » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

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

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

6. 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 et participants du Client 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 donc 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. Si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit au titre de son Contrat pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement, il n'est pas autorisé à soumettre une réclamation au titre de ce SLA.

7. Autorisation d'utilisation, Facturation, Durée et Informations de Support

7.1 Unités de Mesure des Redevances

Les Offres de Service Cloud sont vendues conformément à la métrique suivante :

- a. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être achetés. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation, y compris mais sans s'y limiter, une séance de formation, une analyse commerciale ou une prestation de services basés sur des éléments livrables. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir chaque Engagement.
- b. **Appels Serveur en Million (ci-après les "ASM")** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un ID Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le Service Cloud qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Chaque droit ASM représente un million d'Appels Serveur. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur traités pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
Pour les besoins de la présente offre de Services Cloud, un ID Client est identique à un ID Entité.
- c. **Unité de Conversion de Recettes en Millier (ci-après "TRCU")** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Unité de Conversion de Recettes est une mesure indépendante de la devise d'un montant de revenus lié au Service Cloud. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau disponible à l'adresse http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Chaque autorisation d'utilisation TRCU représente mille RCU. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant de Recette traité ou géré par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- d. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille USD** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars US, comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en USD générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- e. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille EUR** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille euros, comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en EUR générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.

- f. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille GBP** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille livres sterling (GBP), comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en GBP générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- g. Recettes de vente en million de YENS : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en million de YENS japonais, comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en YEN générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- h. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille CAD** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars canadiens (CAD), comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en CAD générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- i. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille AUD** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars australiens (AUD), comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en AUD générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- j. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille SGD** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars singapouriens (SGD), comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en SGD générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.
- k. **Recettes de Vente en Dizaine de Mille BRL** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille réals brésiliens (BRL), comme établi par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en BRL générées pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.

7.2 Autres Informations relatives aux droits d'utilisation : IBM Product Recommendations Analytics Independent

Le montant de l'abonnement au présent Service Cloud inclut ce qui suit :

- En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié d'ID Client (entre 1 et 50) sera fourni au Client selon ses besoins en matière de recommandations.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import avec les modules d'importation de données standard (Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics)

7.3 Redevances et Facturation

7.3.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour les Offres de Service Cloud est indiqué dans le Bon de Commande comme suit :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans le Bon de Commande. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant mensuel ou annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an, plus toutes redevances dues pour dépassement.

7.3.2 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client et inclus dans la première facture. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours

restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'offre de Service Cloud est disponible.

7.3.3 Dépassesments

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client au cours de tout trimestre (sur la base de l'année calendaire commençant le 1^e janvier) dépasse trois (3) fois les droits indiqués dans le Bon de commande, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Bon de commande. Si l'accès est accordé au Client au cours d'un trimestre donné, les frais d'excédent seront calculés au prorata.

7.3.4 On-Demand

Les options à la demande (« On-demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont commandées par le Client au tarif indiqué dans le Bon de commande.

7.3.5 Installation

Les frais de configuration seront indiqués dans un Bon de Commande.

- a. La redevance de configuration unique d'IBM Product Recommendations Analytics Independent sera facturée dès la mise à disposition initiale au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Bon de commande.

7.3.6 Services à Distance (Prestations Intellectuelles)

Les Services à distance (prestations intellectuelles) sont acquis par métrique de facturation d'Engagement.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – Livraison dynamique ou mixte
Fournit jusqu'à 48 heures de services de conseils, de meilleures pratiques, de formation et de configuration à distance pour l'intégration à IBM Product Recommendations ou IBM Recommendations Analytics Independent, selon le cas, pour le mode de livraison dynamique ou mixte. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM Product Recommendations ou IBM Product Recommendations Analytics Independent, selon le cas, est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – Livraison de fichier à plat
Fournit jusqu'à 40 heures de services de conseils, de meilleures pratiques, de formation et de configuration à distance pour l'intégration à IBM Product Recommendations ou IBM Recommendations Analytics Independent, selon le cas, pour le mode de livraison de fichier à plat. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM Product Recommendations ou IBM Product Recommendations Analytics Independent, selon le cas, est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services
Fournit jusqu'à 48 heures de services de conseils, de meilleures pratiques, de formation et de configuration à distance pour l'intégration à IBM Content Recommendations. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM Content Recommendations est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

7.4 Durée et Options de Renouvellement

7.4.1 Durée

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès aux parties du Service Cloud qui sont décrites dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin pour la durée, et indiquera comment ou si la durée sera renouvelée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou un Partenaire Commercial IBM. IBM inclura cette modification dans un Bon de Commande.

7.4.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Bon de Commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

- a. Renouvellement Automatique

Si le Bon de Commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration,

au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de Commande. Si IBM ou un Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans la partie PoE du Bon de Commande.

b. Facturation Continue

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud et sera facturé pour l'utilisation du Service Cloud au moyen d'une facturation continue. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à un Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

c. Renouvellement Requis

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM du Client ou du Partenaire commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

7.5 Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de disponibilité du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :

Du dimanche 20 heures au vendredi 17 heures, heure normale du Centre des Etats-Unis (sauf jours fériés respectés par la société IBM)

Assistance après les horaires de travail :

Le service d'assistance après les horaires de travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Numéro d'urgence du service d'assistance : 1-866-493-2673 aux Etats-Unis (autres numéros disponibles via le portail de support)

E-mail : cm_support@us.ibm.com

Portail de support disponible 24h/24 et 7j/7 : <https://support.ibmcloud.com> ou le lien de service de support à partir du Service Cloud, qui fournit une Base de connaissances en ligne, des foires aux questions, une formation enregistrée, une documentation téléchargeable et la consultation et la mise à jour de tickets.

Discussion en ligne (pour les questions commerciales liées à l'utilisation des applications de Service Cloud) : du dimanche 20 heures au vendredi 18 heures, heure normale du Centre des Etats-Unis (sauf jours fériés respectés par la société IBM)

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

8. Informations complémentaires

8.1 Mention et règles de confidentialité

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