

### IBM Omni-Channel Merchandising

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société ou ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Price Management

IBM Price Management permet aux détaillants de mettre en œuvre des stratégies de tarification en déterminant des prix pour un article donné et en maintenant tous les prix au fil du temps en appliquant des règles de tarification. Les détaillants peuvent utiliser IBM Price Management pour configurer des scénarios, personnaliser des règles de tarification, faire en sorte que le système applique à leurs marchandises des prix selon les règles et également réagir régulièrement aux changements de prix, par exemple les coûts fournisseur et les prix des concurrents.

##### 1.2 IBM Price Optimization

IBM Price Optimization permet aux détaillants de créer et d'exécuter des scénarios de simulation et d'optimisation leur permettant de définir des objectifs stratégiques tels que les recettes, les bénéfices et le volume des ventes et d'optimiser les prix pour mieux atteindre ces objectifs.

##### 1.3 IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning fournit une interface Web collaborative permettant de configurer et de gérer des promotions de niveau article et groupe, notamment les prix, les dates de validité, les détails de performances et les emplacements. IBM Promotion Planning permet aux détaillants d'établir un référentiel unique d'offres promotionnelles pour améliorer la visibilité et la responsabilité, aider à réduire les erreurs et rationaliser l'exécution.

##### 1.4 IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization aide les clients à déterminer en temps réel les promotions optimales qui réaliseront leurs objectifs de merchandising et de commercialisation. Les détaillants utilisent IBM Promotion Optimization pour évaluer et prévoir les offres fournisseur entrantes et pour planifier des promotions de marque privée et d'autres promotions. IBM Promotion Optimization aide les détaillants à déterminer le prix réduit d'un article ou d'un groupe d'articles en promotion, le type de réduction de prix temporaire, par exemple deux pour le prix d'un, pourcentage de réduction et articles par lots, ainsi que l'utilisation du support de merchandising, tel que les publicités et affichages, le positionnement spécifique dans une publicité, afin de maximiser l'impact de chaque promotion et l'incidence totale sur le magasin.

##### 1.5 IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution permet aux détaillants de créer un référentiel unique pour leurs informations et contenus relatifs aux offres et événements promotionnels (publicités, prospectus, applications mobiles, e-mails, affichages, etc.), y compris les documents et images ainsi que les détails de niveau événement.

##### 1.6 IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization permet aux détaillants de planifier et d'optimiser les prix, les bénéfices et les niveaux de stock pour les articles sortant de la gamme. IBM Markdown Optimization prend en charge un large éventail de types de démarque, notamment les démarques saisonnières, les cycles de vie de produit courts, les événements et les jours fériés, les redéfinitions des catégories, les actualisations de cycle et les démarques standard. Les détaillants peuvent également créer, prévoir, comparer et évaluer plusieurs scénarios de prix de démarque pour optimiser leur stratégie de démarque.

##### 1.7 IBM Deal Management

IBM Deal Management permet aux détaillants d'automatiser et de rationaliser la présentation, la négociation et le rapprochement des promotions commerciales qu'ils reçoivent de la part de leurs partenaires commerciaux de fabrication de biens de consommation dans un environnement Web.

## **1.8 IBM Deal Management: Bill Distribution Module**

IBM Deal Management: Bill Distribution Module permet aux détaillants de réduire le délai de cycle de traitement, le taux de rotation des comptes client et les erreurs manuelles, par le biais de la génération automatisée et de la distribution sécurisée des factures PDF aux partenaires commerciaux de fabrication de biens de consommation.

## **1.9 IBM Basket Insights**

IBM Basket Insights permet aux détaillants d'analyser les transactions à l'aide d'une série de tableaux de bord.

## **1.10 IBM Shopper Insights**

IBM Shopper Insights permet aux détaillants d'analyser le comportement des clients, y compris, les visites, la fréquence d'achat et l'achat de produit, par le biais d'une série de tableaux de bord. Une fois qu'un détaillant particulier souscrit à IBM Shopper Insights, IBM met IBM Shopper Insights for Manufacturers à la disposition des fournisseurs et des partenaires commerciaux de ce détaillant.

## **1.11 IBM Assortment Optimization**

IBM Assortment Optimization permet aux détaillants de déterminer les articles à stocker, par cluster de magasins et diagramme de planification, en fonction du comportement d'achat du client, de l'environnement concurrentiel et d'évaluer si un article fait double emploi ou s'il augmente les ventes dans la catégorie de produit. Une fois qu'un détaillant souscrit à IBM Assortment Optimization, IBM met à disposition IBM Assortment Optimization for Manufacturers de sorte que les fournisseurs et les partenaires commerciaux de ce détaillant puissent collaborer avec ce dernier pour permettre de prendre des décisions sur la gamme de produits en fonction des données de vente du détaillant.

## **1.12 IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

IBM Omni-Channel Merchandising Preview permet au Client de prévisualiser les éditions à venir pour les aider à se préparer aux fonctionnalités nouvelles ou mises à jour.

## **2. Description de la Sécurité**

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

## **3. Accord relatif aux Niveaux de Service**

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 le Service Cloud, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### **3.1 Crédits de Disponibilité**

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 48 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le

dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser douze (12 %) pour cent d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

### 3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5%
Inférieur à 95,00 %	12 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> 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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance	Couverture de Temps de Réponse
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Définitions

Les termes suivants sont définis comme suit :

**Biens de consommation** : désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les « Biens de consommation » incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.

**Entreprise Incluse** : désigne la division, l'unité commerciale ou le canal (par exemple, magasins physiques ou commerce en ligne) en rapport avec lequel le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.

**Zone Géographique Incluse** : désigne la zone géographique dans laquelle le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.

**Détaillant** : désigne un Client engagé dans la vente de Biens de consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.

**Ventes totales** : désignent le montant brut des ventes de l'entité juridique souscrivant au Service Cloud, qui est dérivé de la vente des produits vendus par l'Entreprise incluse au cours des douze derniers mois complets avant la durée initiale ou le renouvellement de la durée.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document sont définis dans le Contrat de Services Cloud.

### 5.2 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « MRCU »)** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. 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 de conversion d'unités ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Chaque droit d'utilisation MRCU représente un million de RCU. Des droits MRCU suffisants doivent être obtenus pour couvrir le montant de Recette traité ou géré par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

Remarque : La définition/le périmètre des Recettes varie selon l'Offre de Service Cloud particulière décrite ci-dessous :

Service Cloud	Définition des Recettes
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse.
IBM Price Optimization	Les Recettes correspondent aux Ventes totales que le Client souhaite optimiser (un abonnement peut être limité à une partie de l'Entreprise incluse).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse, qui sont générées par les ventes d'Articles en promotion. Pour les besoins du présent Service Cloud, les Articles en promotion sont des produits présentés temporairement et/ou réduits ou vendus sous toute forme de promotion, y compris, sans s'y limiter, une réduction de prix temporaire, une mention dans une publicité ou un circulaire, un affichage dans un site secondaire d'un magasin physique ou sur la page principale d'un site Web, ainsi que des coupons. Les Articles en promotion n'incluent pas les Articles démarqués.
IBM Markdown Optimization	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse, qui sont générées par les ventes d'Articles démarqués. Pour les besoins du présent Service Cloud, les Articles démarqués sont des produits vendus avec une réduction de prix permanente, généralement destinés à éliminer les excédents de stock, ce qui inclut les liquidations.

### 5.3 Services d'Activation de Plateforme

Pour les besoins des Services d'Activation de Plateforme, les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise Incluse.

Pour déterminer le Niveau de Service d'Activation de Plateforme approprié à acheter, le Client doit auparavant déterminer les Unités de Conversion de Recettes en milliard (BRCU) appropriées qui s'appliquent à son entreprise. Une BRCU est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Recettes lié au Service Cloud. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en BRCU conformément au tableau disponible à l'adresse [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Chaque droit à une BRCU représente un Milliard (10 puissance 9) de RCU. Les BRCU calculées doivent couvrir le montant de Recettes traité ou géré par le Service Cloud pendant la période de mesure.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = jusqu'à 15 BRCU

### 5.4 Redevances de Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction. Une redevance de configuration sera facturée pour la mise à disposition initiale ou supplémentaire, selon le cas.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale du Service Cloud. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee  
IBM facturera une redevance de configuration pour chaque offre Additional Application Setup Fee commandée. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

## 5.5 Redevances Mensuelles Partielles

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

## 6. Services à Distance

Les services à distance suivants peuvent être acquis par les Clients des Services Cloud :

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

### 6.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

Dans le cadre de ce Service, IBM :

- a. collaborera avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Spécification de données d'importation IBM correspondant à l'offre de Service Cloud concernée (« Données Client ») ;
- b. recevra et chargera les Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et gèrera les interfaces de traduction de données (en entrée et en sortie) à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client à la suite de l'implémentation initiale, s'il demande le renvoi des fichiers au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;
- c. fournira des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 4 heures par semaine.

### 6.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

Dans le cadre de ce Service, IBM :

- a. collaborera avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Spécification de données d'importation IBM correspondant à l'offre de Service Cloud concernée (« Données Client ») ;
- b. recevra et chargera les Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et gèrera les interfaces de traduction de données (en entrée et en sortie) à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client à la suite de l'implémentation initiale, s'il demande le renvoi des fichiers au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;
- c. effectuera sa validation de données standard pour les catégories de produit modélisées. La validation de données se compose de travaux automatisés exécutant et vérifiant les Données Client quant aux erreurs et anomalies potentielles ;

- d. fournira ses services de modélisation économétrique standard pour chaque catégorie de produit conformément au Plan de projet ; ces services incluent la création d'ensembles de données de modélisation, l'estimation des modèles, l'évaluation de la qualité des modèles et le traitement des incidents liés aux modèles, selon les besoins. Il s'agit notamment de la modélisation initiale pour chaque catégorie de produit incluse et des remodelisations permanentes à un rythme raisonnable en fonction de la dynamique de la catégorie, comme évalué raisonnablement par IBM. Dans le cas d'un retraitement de données par le Client, IBM collaborera avec le Client pour déterminer si un rechargement des données d'historique retraitées et une remodelisation des catégories de produit concernées sont garantis, ce qui peut nécessiter des frais supplémentaires à convenir d'un commun accord à ce moment-là ;
- e. fournira des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 6 heures par semaine.

### 6.3 Responsabilités du Client relatives aux Services d'Activation de Plateforme

Le Client est responsable de ce qui suit :

- a. Accès direct pour les ressources IBM, comme jugé nécessaire pour effectuer les activités de Services d'Activation de Plateforme affectées
- b. Niveau et nombre approprié de ressources du Client pour travailler sur le projet, notamment :
  - Programmeur(s) informatique(s) pour gérer l'équipe d'intégration de données d'IBM pour créer et gérer les interfaces de données appropriées
  - Représentants du secteur d'activité pour garantir la conversion correcte des exigences d'application vers le contenu des extractions de données
  - Equipe de projet solide pour les prestations de processus technique et métier requises suivantes :
    - Documentation de mappage de données appropriée
    - Transmission des Données Client conformément aux délais impartis
    - Données Client correspondant au format d'IBM, comme indiqué dans le Document Spécification de données d'importation IBM existant.
    - Ressources traitant les problèmes dans les délais
    - Assistance fournie au Client pour garantir que les informations fournies sont correctes.

Le Client reconnaît que le non-respect des obligations ci-dessus peut porter atteinte à la capacité d'IBM à fournir les Services d'Activation de Plateforme. Si les Services d'Activation de Plateforme sont retardés ou si le coût d'IBM pour la fourniture des Services d'activation de plateforme est augmenté par suite de l'exécution par le Client des tâches ci-dessus ou en raison de toute autre circonstance échappant au contrôle d'IBM, des redevances supplémentaires peuvent être requises. Les redevances supplémentaires et les modalités de facturation desdits services seront commandées séparément et indiquées dans un Descriptif de Service.

## 7. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **8. Informations Complémentaires**

### **8.1 Données Requises et Configuration d'Équipement Minimale**

Pour utiliser les Services Cloud, le Client devra fournir à IBM les données de produit, financières et autres décrites dans le document Spécification de données d'importation IBM en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (ci-après les « Données d'importation »). Un exemplaire du Document Spécification de données d'importation IBM en vigueur sera fourni une fois le contrat signé et pourra être modifié par IBM de temps à temps, à sa seule discrétion. En outre, chaque Service Cloud requiert une configuration d'équipement minimale pour l'accès au service, qui est décrite dans les spécifications de service et disponible à la demande.

### **8.2 Utilisation des Données d'importation par les Partenaires Commerciaux du Détaillant**

Si le Client a souscrit à IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ou IBM Assortment Optimization, il autorise IBM, pendant la période d'abonnement, à utiliser les Données d'importation du Client pour fournir des Services Cloud aux partenaires commerciaux de biens de consommation du Client qui ont également souscrit à un Service Cloud et qui nécessitent l'accès aux Données d'importation du Client.

### **8.3 Utilisation des Données Client par IBM**

Les Données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement hors production, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques qui pourraient révéler l'identité ou les processus métier propriétaires du Client. Le Client peut choisir que ses données ne soient pas utilisées à ces fins de non-production, en prenant contact avec le service de support technique.

### **8.4 Mention de Confidentialité**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM d'améliorer l'acquis utilisateur et/ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations collectées.

### **8.5 Limitation de Prévisualisation**

Si le Service Cloud est désigné par « Prévisualisation », il ne peut être utilisé par le Client que dans le cadre des activités de prévisualisation ou des activités non destinées à la production, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.