

IBM eMessage

1. Service Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et 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.

1.1 IBM eMessage

Le Service Cloud IBM eMessage, conçu pour être utilisé avec IBM Campaign, permet au Client d'utiliser des données client collectées par le biais de l'historique des interactions, des comportements transactionnels, démographiques ou intercanaux, afin de segmenter, cibler et personnaliser les messages numériques pour la messagerie par lots ou déclenchée par des événements.

IBM eMessage est une solution de service de messagerie électronique qui permet au Client de créer des documents et de déployer des messages numériques. eMessage propose un composeur de document de message, une bibliothèque de contenu et un aperçu html pour le test et le déploiement en production des courriers électroniques et des campagnes de page d'accueil. En outre, eMessage fournit des informations d'analyse après-campagne sur des rejets permanents et temporaires de messages numériques et le suivi des ouvertures et clics en temps réel.

IBM eMessage – Push Notification est une solution de suivi client mobile qui permet au Client de créer et d'envoyer des push notifications simples et riches aux utilisateurs de leurs applications smartphone.

a. Solution de Service de Messagerie Electronique

L'abonnement à IBM eMessage fournit :

- (1) Document Composer : Permet aux utilisateurs de Service Cloud de créer ou de modifier des pages e-mail et d'accueil à l'aide d'un modèle définissant des zones de contenu statique (notamment texte, images et liens) et des zones personnalisables auxquelles le système peut ajouter du contenu en fonction des caractéristiques du destinataire, à l'aide d'une interface graphique utilisant la méthode glisser-déposer. Les pages d'accueil personnalisées ou en ligne, basées sur des formulaires, sont des pages Web personnalisées hébergées via le Service Cloud.
- (2) Bibliothèque de contenu : stocke les modèles créés par les clients et inclut des fichiers de contenu tels que des images jpg, png et gif et du texte courant associé aux éléments de contenu individuels requis pour la création de messages e-mail et de pages d'accueil personnalisés.
- (3) Aperçu d'e-mail : eMessage affiche un modèle du document tel qu'il serait assemblé pendant un mailing, et permet de prévisualiser le document assemblé sur l'ensemble des clients de messagerie tels que Yahoo, Gmail et Hotmail, sur des périphériques iPhone et Android et dans des navigateurs tels que Internet Explorer et Firefox.
- (4) Déploiement de message : eMessage envoie des e-mails personnalisés à un public cible et des pages d'accueil hôte. Il existe deux options de déploiement : messagerie par lots ou déclenchée par un événement. Un e-mail transactionnel déclenché par un événement est un message électronique unique envoyé en réponse à une transaction prédéterminée particulière détectée dans les systèmes métier. IBM fournit le service de mailing transactionnel (TMS) eMessage sous la forme d'un service Web hébergé pour traiter des e-mails transactionnels. Le Client peut collaborer avec des développeurs d'application pour intégrer au service TMS eMessage des systèmes de gestion de transaction d'entreprise. Les messages par lots peuvent exécuter des mailings à une date/heure spécifique ou en temps presque réel.
- (5) Tables système eMessage : Les tables système eMessage font partie du schéma IBM Campaign qui est installé dans le réseau local, à l'arrière des firewalls d'entreprise. Les tables système contiennent des données de contact et de réponse pour chaque mailing, des données de suivi de lien pour les liens à traquer, ainsi que des données sélectionnées pour les listes de destinataires d'e-mail.

- (6) Gestion de rapports et de rejets : eMessage enregistre les réponses par e-mail, y compris les données relatives aux ouvertures d'e-mail et clics sur les liens vers des sites Web externes pour les mailings généraux, les messages individuels et les événements spécifiques associés à chaque message électronique. En outre, eMessage stocke des informations sur les rejets de messages permanents et temporaires et peut adresser au fournisseur d'accès Internet des commentaires sur les tentatives infructueuses.

b. Solution de suivi client mobile

L'abonnement à IBM eMessage – Push Notification permet au Client de créer et d'envoyer des push notifications au format texte simples et riches aux utilisateurs d'applications smartphone du Client. Elle fournit aux distributeurs des fonctionnalités de création, de ciblage et d'analyse de message. Elle fournit également une solution pour les développeurs et les équipes techniques leur permettant d'activer les push notifications au format texte simples et riches. La solution inclut :

- (1) des fonctionnalités de gestion de campagne telles que la programmation des messages en fonction des fuseaux horaires, la segmentation géographique, la gestion des fréquences et la segmentation CRM ;
- (2) des outils de gestion de contenu permettant d'éditer et de prévisualiser les messages, la personnalisation des messages et la gestion de badge ; et
- (3) des fonctionnalités d'analyse et de mesure des performances marketing.

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 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 une 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 vingt-quatre (24) 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 vingt (20) 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

Service Cloud	Niveau de Service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un mois contractuel	Disponibilité de la Collecte de Données au cours d'un mois contractuel
IBM eMessage	O	O
IBM eMessage – Push Notification	O	O

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)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5%
97 % – 97,999 %	12 %
Inférieur à 97,000 %	20 %

* 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 : 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/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail, par téléphone et sur le portail de support 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.

5. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

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

- Message numérique** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.

- b. **Identité de Réputation** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Identité de Réputation est une combinaison d'une adresse IP et/ou d'un domaine utilisé pour améliorer la réception des e-mails. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identités de réputation créées pour le Client dans le Service Cloud.
- c. **Compte de Test** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Compte de Test est un compte établi uniquement pour être utilisé dans un environnement de test, de développement ou de transfert. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre de Comptes de Test créés pour le Client dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.
- d. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.
- e. **Unité adressable** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité adressable est une unité sur laquelle une application est installée et qui est adressable par le Service Cloud. Chaque installation d'application adressable par le Service Cloud est comptabilisée comme une Unité Adressable distincte. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Unités adressables signalées par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.
- f. **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.
- g. **E-mails envoyés** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un e-mail est une communication électronique envoyée via le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'E-mails envoyés pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un Document de Transaction.

- a. IBM eMessage Test Account SaaS Setup
- b. IBM facturera une redevance de configuration dès la mise à disposition initiale d'IBM eMessage Test Account Setup. Ce service met à jour l'environnement du Service Cloud pour qu'un Compte de Test supplémentaire soit utilisé en plus de la quantité fournie avec les Services IBM eMessage – Email Onboarding applicables.
- c. IBM eMessage Reputation Identity SaaS Setup
IBM facturera une redevance de configuration lors de la mise à disposition initiale d'IBM eMessage Reputation Identity SaaS Setup. Ce service met à jour l'environnement du Service Cloud pour qu'une Identité de Réputation supplémentaire soit utilisée en plus de la quantité fournie avec les Services IBM eMessage – Email Onboarding applicables.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Redevances de dépassement

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

5.5 Redevances des options à la demande

Les redevances des options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

- a. IBM eMessage Test Account On-Demand Setup
Ce service met à jour l'environnement du Service Cloud pour qu'un Compte de Test supplémentaire soit utilisé en plus de la quantité fournie avec les Services IBM eMessage – Email Onboarding applicables, lorsque le Client le demande expressément. Le composant doit être inclus dans le Document de Transaction.
- b. IBM eMessage Reputation Identity On-Demand Setup
Ce service met à jour l'environnement du Service Cloud pour qu'une Identité de Réputation supplémentaire soit utilisée en plus de la quantité fournie avec les Services IBM eMessage – Email Onboarding applicables, lorsque le Client le demande expressément. Le composant doit être inclus dans le Document de Transaction.

5.6 Redevances des Services à distance (prestations intellectuelles)

Les services à distance sont acquis par métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés. Les services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

- a. IBM eMessage – Email Onboarding Standard Services
Fournit jusqu'à 60 heures de services de conseils, d'informations pour une meilleure utilisation du produit, de formation et de configuration à distance pour l'intégration du Client à la solution de service de messagerie électronique IBM eMessage. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, de fournir des rapports de mise en œuvre initiale, de formation et de délivrabilité. Jusqu'à deux (2) configurations d'Identité de Réputation et un (1) Compte de Test sont inclus.
- b. IBM eMessage – Email Onboarding Professional Services
Fournit jusqu'à 75 heures de services de conseils, d'informations pour une meilleure utilisation du produit, de formation et de configuration à distance pour l'intégration du Client à la solution de service de messagerie électronique IBM eMessage. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, de fournir des rapports de mise en œuvre initiale, de formation et de délivrabilité ainsi qu'une assistance dans le cadre des cas d'utilisation. Jusqu'à cinq (5) configurations d'Identité de Réputation et deux (2) Comptes de Test sont inclus.
- c. IBM eMessage Delivery Service
Jusqu'à 15 heures et trois (3) services par engagement parmi les services suivants : analyse de la réputation de l'émetteur des e-mails avec recommandations en vue de conserver une réputation positive pour l'émetteur des e-mails ; examen et discussion des méthodes pouvant améliorer la distribution des e-mails ; analyse et recommandations en vue de réduire les plaintes relatives aux messages indésirables.
- d. IBM eMessage Content Service
Jusqu'à 15 heures et trois (3) services par engagement parmi les services suivants : analyse de la réputation de l'émetteur des e-mails avec recommandations en vue de conserver une réputation positive pour l'émetteur des e-mails ; examen et discussion des méthodes pouvant améliorer la distribution des e-mails ; analyse et recommandations en vue de réduire les plaintes relatives aux messages indésirables.
- e. IBM eMessage Best Practices Service
Jusqu'à 15 heures et trois (3) services par engagement parmi les services suivants : examen et analyse des campagnes de promotion ; développement de campagnes étagées ; méthodes de réactivation ou désactivation de segments de clientèle ; méthodes d'analyse des plaintes relatives aux messages indésirables et aux désinscriptions avec d'autres canaux ; gestion stratégique de la marque et de la réputation ; examen de la configuration de la segmentation A/B ; examen des scripts avancés.

- f. IBM eMessage Custom Email Service
Jusqu'à deux (2) services parmi l'une des offres de services à distance eMessage ci-dessus (décrites dans les sections eMessage Delivery Service, Content Service et Best Practices Service ci-dessus).
- g. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Advisory Services
Fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à cinq (5) configurations de clés d'application, jusqu'à vingt (20) heures de question/réponse par e-mail ou par téléphone, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de deux (2) applications natives utilisant les services de notification Android, iOS et Windows, jusqu'à une (1) heure de formation à la console à distance pour les distributeurs et de formation à l'implémentation pour les développeurs.
- h. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Standard Services
Fournit une combinaison des services suivants : les services inclus dans IBM eMessage – Push Notification Onboarding Advisory Services plus jusqu'à dix (10) heures supplémentaires de question/réponse par e-mail ou par téléphone, création de compte, personnalisation d'un maximum de deux (2) écrans d'interface utilisateur, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de quatre (4) applications natives utilisant les services de notification Android, iOS et Windows, jusqu'à un (1) service d'intégration de logiciel aux logiciels IBM ou tiers compatibles avec IBM eMessage – Push Notification.
- i. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Professional Services
Une combinaison des services suivants : les services inclus dans IBM eMessage – Push Notification Standard Services plus jusqu'à dix (10) heures supplémentaires de question/réponse par e-mail ou par téléphone, création de rôles et d'autorisations personnalisés pour chaque compte, création de certificats dans le cadre de la configuration d'application, service de gestion de liste blanche pour identifier les adresses IP qui peuvent se connecter à IBM eMessage – Push Notification, jusqu'à deux (2) services d'intégration de logiciel supplémentaires aux logiciels IBM ou tiers compatibles avec IBM eMessage – Push Notification.

5.7 Abonnement aux Services Permanents

- a. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Advisory Services
Fournit une combinaison des services suivants : un (1) cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification supplémentaire par an, jusqu'à vingt (20) heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone.
- b. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Standard Services
Fournit une combinaison des services suivants : les services inclus dans IBM eMessage – Push Notification Ongoing Advisory Services plus jusqu'à dix (10) heures supplémentaires (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, un (1) cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification supplémentaire par an, jusqu'à deux (2) rapports de performances de campagne personnalisés, jusqu'à dix (10) heures (total par an) de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale.
- c. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Professional Services
Fournit une combinaison des services suivants : les services inclus dans IBM eMessage – Push Notification Ongoing Standard Services plus jusqu'à dix (10) heures supplémentaires (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à quatre (4) cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification supplémentaires par an, réponse prioritaire pour les tickets de support, jusqu'à deux (2) heures (total par an) de conseils sur le marketing saisonnier, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes pour discuter des indicateurs clés de performances et des objectifs d'application/push notification à long terme.
- d. IBM eMessage – Campaign Strategy Services
Pour une (1) campagne par mois, conseils sur les tactiques de campagne Push Notification concernant la stratégie, la fréquence et le planning.

- e. IBM eMessage – Strategy & Campaign Configuration Services
Pour un maximum d'une (1) campagne par mois, une combinaison des services suivants : les services inclus dans Campaign Strategy Services plus une assistance dans le cadre de la création du planning des notifications de calendrier marketing, configuration d'un maximum de deux (2) notifications dans la console d'IBM eMessage – Push Notification et remise d'un maximum de deux (2) captures d'écran de la notification au Client.
- f. IBM eMessage – Strategy, Planning & Campaign Configuration Services
Pour un maximum de trois (3) campagnes par mois, une combinaison des services suivants : les services inclus dans Strategy & Campaign Configuration Services plus le test en temps réel des notifications avec le Client (par téléphone) et remise d'un maximum de deux (2) rapports personnalisés.

6. 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.

7. Informations supplémentaires

7.1 Informations relatives aux Droits d'Utilisation

- a. IBM eMessage
La période de mesure disponible pour le nombre de Messages numériques ou d'e-mails envoyés, selon le cas, par le Service Cloud est un (1) mois calendaire.
Les e-mails envoyés en (CCC) (Copie Carbone Cachée) seront facturés sous la forme d'un Message Numérique ou d'e-mails envoyés, selon le cas.
- b. IBM eMessage Post Click Analytics
Les frais d'abonnement à IBM eMessage Post Click Analytics incluent jusqu'à quinze (15) Appels Serveur en Million par mois

7.2 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.

7.3 Remarque relative à l'utilisation des cookies

IBM pourra utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément à la politique d'IBM en matière de respect de la confidentialité.

7.4 Logiciel d'Activation

L'Offre de Service Cloud IBM eMessage – Push Notification inclut un logiciel d'activation. Le Client dispose d'une licence permettant d'utiliser le logiciel d'activation, de la manière décrite dans la documentation associée au Service Cloud, pendant la durée du Service Cloud et uniquement, selon les besoins, pour faciliter ou activer l'accès et l'utilisation du Service Cloud par le Client. La licence du Client relative au logiciel d'activation prend fin à la résiliation ou l'expiration de la durée du Service Cloud. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose d'un droit supplémentaire pour utiliser le code exemple pour créer des œuvres dérivées uniquement dans les limites autorisées et

nécessaires pour utiliser le Service Cloud. A l'instar de tous les autres logiciels d'activation, la licence du Client permettant d'utiliser le code exemple et toutes œuvres dérivées prend fin à la résiliation ou l'expiration de la durée du Service Cloud. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Engagement de niveau de service, le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud ; sinon, il est fourni « EN L'ETAT », sans aucune garantie.

Le Logiciel d'Activation inclus dans le Service Cloud comprend les modules suivants (y compris tous correctifs ou mises à jour fournis par IBM pour les modules suivants) :

- a. IBM Push Notification SDK for Android
- b. IBM Push Notification SDK for Apple iOS
- c. IBM Push Notification SDK for Blackberry
- d. IBM Push Notification SDK for Windows Phone 8.