

IBM Digital Analytics

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

1.1 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics est une solution qui permet aux Clients de suivre les visiteurs Web qui interagissent avec leur site Web et fournit des rapports et des indicateurs clés de performances (également appelés KPI) basés sur la collecte de ces données. Les données sont collectées pour le Service Cloud par le biais d'Appels Serveur. Un Appel Serveur correspond aux données transmises au Service Cloud et traitées par ce dernier par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Client. Ces données de balise sont ultérieurement traitées par le Service Cloud pour générer des rapports mis à disposition via l'interface utilisateur du Service Cloud pour aider à comprendre le comportement des visiteurs. Des vues et rapports personnalisés peuvent être générés via l'interface utilisateur pour donner un meilleur aperçu. Le progiciel de base du Service Cloud inclut les fonctions suivantes :

- a. Ensemble de rapports pouvant être adaptés à cinq secteurs d'activité différents : Contenu, Contenu/Commerce, Services financiers, Voyages ou Distribution. Ces rapports peuvent être personnalisés davantage dans des vues correspondant à des variantes des vues de rapport par défaut. Les Clients ont également la possibilité de visualiser en temps quasi réel des unités de mesure par le biais de tableaux de bord de surveillance, et d'exporter des segments de visiteur personnalisables.
- b. Il s'agit d'un outil de génération de rapports ad hoc qui permet aux Clients de créer des rapports au niveau des données d'analyse numériques collectées.
- c. En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié d'ID Client sera fourni au Client selon ses besoins d'analyse Web :
 - Pour les Clients ayant souscrit à l'abonnement IBM Digital Analytics désigné dans leur Document de Transaction par D0MHQLL, cela inclut de 1 à 50 ID Client. Les 50 ID Client peuvent être des ID autonomes individuels ; ou bien, dans un environnement multisite, les 50 ID Client peuvent être une combinaison d'ID parent et d'ID enfant (où les ID enfant sont associés à un ID parent global pour la génération de rapports cumulatifs). Tout ID Client au-delà de 50 sera facturé en sus. Si le Client demande de passer d'un environnement autonome à un environnement multisite, il a la possibilité de repartir à zéro avec de nouvelles données.
- d. Dix (10) segments de rapport persistants et dix (10) segments de rapport uniques par ID Client.
- e. Quatre (4) fenêtres d'attribution marketing rétrospectives par ID Client. Le Client peut ajuster les paramètres (durée des fenêtres et logique d'attribution) pour trois (3) des fenêtres ; cependant, l'une (1) d'elles possède des paramètres fixes d'une durée d'un jour et une logique d'attribution de dernier clic.
- f. Vingt-cinq (25) TruePath Funnels. IBM pourra fournir au Client un nombre approprié de TruePath Funnels supplémentaires, dans la limite de Cinquante (50) par ID Client, en fonction de l'évaluation des besoins du Client par IBM.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark, par ID Client.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, par ID Client.
- i. IBM Digital Analytics Monitor, par ID Client.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. IBM Digital Analytics Import avec les modules d'importation de données standard (Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics).
- l. IBM Digital Analytics Export, par ID Client.

- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, par ID Client. Une redevance de migration peut s'appliquer.
- n. Jusqu'à un (1) ID Client activé sur les rapports IBM Digital Analytics Explore Live. A la demande du Client, ceci inclura l'API Digital Data Exchange.
- o. Les « Données d'Activité de Session » stockées par ID Client correspondent au stockage des enregistrements détaillés dans les rapports des meilleures pratiques relatifs à la session d'un visiteur, y compris les horodatages, les catégories, les ID page pour toutes les pages consultées dans une session visiteur pendant une période de treize (13) semaines au bout de laquelle elles sont supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur la génération de rapports de « configuration » (génération de rapports nécessitant la configuration et le lancement par l'utilisateur), y compris les segments de rapports uniques, le parcours de navigation, TruePath, l'analyse des liens entrants et le rapport d'analyse des liens du site pour les périodes supprimées.
- p. Les « Données de rapport LIVEview » stockées par ID Client correspondent au stockage des données utilisées pour la consignation des résultats dans le rapport de superposition de clics LIVEview pour la période sélectionnée par l'utilisateur, ainsi que dans d'autres emplacements où ces données sont utilisées, y compris les téléchargements, les exportations et les rapports de zoom de page pendant une période de treize (13) semaines, au bout de laquelle elles sont supprimées.
- q. Les « Données d'Activité Visiteur » stockées par ID Client correspondent au stockage de l'historique des pages, produits, activités marketing, commandes et autres activités de rapports de meilleures pratiques associées à un visiteur, pendant une période de treize (13) mois, au bout de laquelle elles sont supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur les rapports de « configuration », y compris l'analyse des segments de profil pour les périodes supprimées.
- r. Les « Données de Profil LIVE » stockées par ID Client correspondent au stockage des attributs du profil d'un Visiteur, y compris les données d'enregistrement visiteur, telles que l'adresse e-mail, le genre, l'âge et la formation, ainsi que les jalons déterminant du visiteur, y compris la date de la première visite, les dépenses cumulées et la source initiale d'aiguillage pour la durée du Service Cloud.
- s. Les « Données de Rapport Standard » stockées par ID Client correspondent au stockage des tableaux de bord et des rapports sur les meilleures pratiques que le Service Cloud traite automatiquement toutes les nuits sans configuration Client sur une période continue de vingt-sept (27) mois. Cette suppression des rapports aura une incidence sur la visualisation des rapports personnalisée. Remarque : Les segments de données et de rapport Top Line Metrics appliqués aux unités de mesure Top Line seront conservés pendant la durée de la Période d'Abonnement, à l'exception du pourcentage de session US, des Vues d'Elément et des unités de mesure de Vues d'Elément/Session, qui sont stockés pendant vingt-sept (27) mois glissants.
- t. Les « Données d'Activité de Session Explore » stockées par ID Client incluent les enregistrements détaillés relatifs à la session d'un Visiteur, y compris les horodatages, les catégories, les numéros d'identification des pages pour toutes les pages consultées dans une session Visiteur. Le Service Cloud conservera les Données d'Activité de Session Explore pendant vingt-sept (27) mois glissants. A l'issue de cette période, les Données d'Activité de Session Explore seront supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur la plage de dates historiques pendant laquelle un rapport Explore peut être traité.
- u. Les « Données de Rapport Explore » conservées par ID Client incluent des tableaux de bord et des rapports définis ad hoc dans Explore traités par le Service Cloud. Le Service Cloud conservera les Rapports Explore du Client pendant vingt-sept (27) mois glissants.

1.2 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution

Solution permettant aux Clients de suivre les consultations de contenu par les visiteurs hors du site Web du client, afin de comprendre la façon dont les impressions marketing (par exemple, affichage d'une bannière publicitaire, de widgets, de vidéos syndiquées, de micro-sites, etc.) ont un impact sur les conversions sur leur site Web.

1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle

Solution permettant aux Clients d'exécuter des rapports évaluant si les visiteurs d'un site ont ou non atteint les principales étapes de l'engagement auprès du site sur une période prolongée.

1.2.3 IBM LIVEmail

Solution permettant aux Clients de créer des segments de visiteur et d'insérer ces segments dans une liste de Fournisseurs de services de courrier électronique (ESP) pour réaliser des campagnes par e-mail ciblées.

1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed

Solution fournissant aux Clients un module de configuration et d'activation de flux de données leur permettant de spécifier et de planifier directement une exportation de données quotidienne comprenant des données brutes du Client disponibles dans le Service Cloud.

1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel

Ce service fournit trois (3) solutions d'importation de données supplémentaires :

- Importation multicanal
- Importation des zones d'enregistrement de visiteur
- Importation des Extensions de Données

Le nombre d'importations d'Extensions de Données par ID Client est spécifié dans le Document de Transaction du Client.

1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services

Ce service fournit un module de configuration et d'activation de flux de données déployé dans l'application IBM Digital Analytics Export. Ce service permet de spécifier et de planifier directement une exportation de données quotidienne comprenant des données brutes du Client disponibles dans le Service Cloud. Le livrable d'exportation de données comprend plusieurs fichiers (sélectionnés par le Client à partir de l'interface utilisateur d'IBM Digital Analytics Export) d'un format défini contenant des informations spécifiques sur les activités de consultation de page, de consultation de produit, d'achat, de commande, d'inscription et autres activités suivies de chaque Visiteur pour le jour précédent.

1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données permet à un Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 semaines supplémentaires de conservation des Données d'Activité de Session
- 12 mois supplémentaires de conservation des Données d'Activité Visiteur
- 12 mois supplémentaires de conservation des Données de Rapport Standard

1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension

L'Extension de Conservation d'Explore permet à un Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation des données IBM Digital Analytics Explore ou IBM Explore, selon le cas ;
- 12 mois supplémentaires de conservation des rapports IBM Digital Analytics Explore ou IBM Explore, selon le cas.

1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Le service Additional Marketing Attribution Windows permet à un Client d'utiliser un certain nombre de fenêtres d'attribution marketing rétrospectives supplémentaires en plus de la quantité par défaut incluse dans le Service Cloud. Les fenêtres d'attribution marketing supplémentaires sont souscrites de manière globale et non individuellement pour chaque ID Client. Une fenêtre d'attribution marketing fournie pour plusieurs ID Client sera comptabilisée comme autant de fenêtres d'attribution que d'identifiants Client.

1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments

Le service Additional Report Segments permet à un Client d'utiliser un certain nombre de segments de rapport ponctuels et persistants supplémentaires en plus de la quantité par défaut incluse dans le Service Cloud. La quantité supplémentaire de segments de rapport souscrite peut être utilisée avec chaque ID Client. Chaque lot supplémentaire de 10 segments de rapport fournit 10 segments de rapports persistants et 20 segments de rapport ponctuels pour chaque ID Client.

1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports

Explore Unrestricted Reports étend le nombre de Rapports Explore ayant droit à l'abonnement IBM Digital Analytics afin d'autoriser le Client à utiliser un nombre illimité de rapports Explore par mois.

1.4 Services de Configuration

1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

Ce service de configuration comprend jusqu'à 40 heures de services d'intégration et d'implémentation à distance pour l'ID Client initial du Client. Les Services arrivent à expiration 90 jours à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, que la totalité des 40 heures ait été utilisée ou non par le Client.

1.4.2 IBM Digital Analytics Additional Client ID Implementation Entity ID On-Demand Setup

Ce service fournit des services d'implémentation, jusqu'à huit (8) heures chacun, pour un ou plusieurs ID Entité supplémentaires au-delà de l'implémentation de l'ID Entité initiale fournie par IBM Digital Analytics One-Time Setup.

1.5 Services à Distance

1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services

Fournit jusqu'à 20 heures de services de conseils à distance pour les besoins d'analyse formulés par le Client. La nature de l'analyse concernée sera discutée entre le Client et l'analyste IBM. L'analyse doit être jugée possible par l'analyste IBM. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services

Fournit jusqu'à 50 heures de collecte de données de référence accélérée pour un seul domaine Web à l'aide d'un fichier Javascript global personnalisé répondant aux exigences de marquage du Client, ainsi que la documentation permettant de gérer ce fichier Javascript. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

2. Protection du Contenu et des Données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation

des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

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 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité 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 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 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 dix pour cent (10 %) 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

« Collecte de Données Entrantes » : signifie la collecte des données entrantes via les éléments de traitement de données entrantes du Service Cloud.

Service Cloud	Niveaux de Service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un mois contractuel	Disponibilité de la Collecte de Données Entrantes au cours d'un mois contractuel
IBM Digital Analytics	O	O
IBM Digital Analytics Lifecycle	O	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	O	O

Service Cloud	Niveaux de Service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un mois contractuel	Disponibilité de la Collecte de Données Entrantes au cours d'un mois contractuel
IBM Digital Analytics Multichannel	O	N
IBM Digital Analytics for Social Media	O	N
IBM LIVEmail	O	N
IBM Digital Analytics Explore	O	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	O	N

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,949 %	2 %
Inférieure à 98,999 %	5%
Inférieure à 97,999 %	12 %
Inférieure 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.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, par le biais d'un système de support en ligne, à l'aide de discussions en ligne et par téléphone (ci-après le « Support Technique »). Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- 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 Identifiant Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un Identifiant 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 Document de Transaction.

- Impressions Marketing en Million (ci-après les « IMM ») : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Impression Marketing correspond à chaque occurrence d'une publicité ou d'une bannière affichée sur une page Web. Chaque autorisation d'utilisation IMM représente un million d'Impressions Marketing collectées et traitées par le Service Cloud. Des droits IMM suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Impressions Marketing traitées pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.
- Identifiant Entité : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité identifiés dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client. Pour le Service Cloud, l'Identifiant Entité (généralement désigné par ID Client) 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.
Pour les besoins de la présente offre de Services Cloud, un ID Client est identique à un Identifiant Entité.
- Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. 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 Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

Une redevance de configuration des options à la demande, si celles-ci sont commandées, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration.

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client du Service Cloud au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1^e janvier) dépasse trois (3) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans le Document de Transaction applicable.

5.4 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. Une fois ce dernier activé, le Client sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction.

5.5 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5.6 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une

augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Bien que les Services Benchmark soient un composant standard du Service Cloud, la participation est facultative. Le Client peut choisir de ne pas participer, en prenant contact avec le Support Technique à l'adresse cm_support@us.ibm.com. Pour qu'IBM puisse fournir des Services Benchmarking, IBM doit préparer, traiter et analyser certains indicateurs clés de performances d'un Client IBM unique sous forme de données de synthèse et y accéder afin de les utiliser pour créer un rapport de données agrégées de tous les Clients IBM participants. IBM ne devra divulguer à aucun tiers, ni rendre publiques, les données de synthèse du Client qui pourraient permettre d'identifier le Client ou les marques de ses produits, ou un visiteur quel qu'il soit. Les rapports IBM Benchmarking, leur contenu et les données agrégées sont la propriété d'IBM et sont des informations confidentielles d'IBM.

7.4 ID Client de Test IBM Digital Analytics

Un (1) ID Client sera fourni au Client à des fins de test dans un environnement hors production (ci-après dénommé « ID Client de Test »). Le Client peut demander des ID Client de Test supplémentaires, jusqu'à un total de dix (10) par Client, en prenant contact avec le Support Technique à l'adresse cm_support@us.ibm.com. Les ID Client de Test sont limités à 100 000 Appels Serveur par jour. IBM peut cesser immédiatement de collecter des données au niveau d'un ID Client de Test si plus de 100 000 Appels Serveur sont reçus au cours d'un seul jour. Etant donné que les ID Client de Test sont destinés exclusivement aux tests, les fonctionnalités activées sont limitées et les données collectées et traitées pour ces ID seront conservées pendant cinq (5) semaines au maximum. Le Client peut accéder aux rapports sur les données relatives aux ID Client de Test par le biais d'IBM Digital Analytics ou d'une version limitée d'IBM Digital Analytics Explore. Les données d'enregistrement des visiteurs ne sont pas disponibles dans les rapports sur les ID Client de Test. Les rapports de test sont désactivés et toutes les données de test supprimées si l'une des situations suivantes se présente : (a) aucun utilisateur n'ouvre de session à l'aide de l'ID Client de Test pendant trente (30) jours consécutifs ou (b) aucune donnée n'est envoyée à l'ID Client de Test pendant trente (30) jours consécutifs. Au bout de six (6) mois consécutifs d'inactivité, un ID Client de Test est supprimé en intégralité.