

IBM Tealeaf Customer Experience on 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. Service Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analyse destinée aux applications Web classiques, mobiles natives et Web mobiles/interactives. La solution est conçue pour aider les Clients à comprendre et améliorer la globalité de l'expérience utilisateur en analysant les problèmes comportementaux provenant d'ensembles de données volumineux et complexes. Des données telles que les interactions d'application, les informations sur les périphériques et le contexte utilisateur seront capturées et envoyées à l'environnement hébergé par IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud est livré avec de nombreux rapports « prêts à l'emploi » et de tableaux de bord permettant au Client d'utiliser ses résultats quasi immédiatement. Outre les rapports et tableaux de bord prédéfinis, les utilisateurs peuvent personnaliser les rapports et les tableaux de bord en fonction de leurs besoins plus spécifiques en matière d'analyse.

Le module de base d'IBM Tealeaf CX on Cloud comprend ce qui suit :

a. Profils d'Application

Le montant de l'abonnement comprend la possibilité de configurer un maximum de 10 Profils d'Application. Un Profil d'Application est une entité de production de rapports comprenant des droits associés pouvant être accordés à l'utilisateur. En général, un Profil d'Application comprend un mappage un à un avec une application ou un site Web unique. Le Client doit contacter l'équipe IBM Tealeaf Lab Services s'il souhaite regrouper plusieurs applications et/ou sites Web dans un Profil d'Application unique à des fins de production de rapports.

Le premier Profil d'Application sera configuré par IBM et disponible lors de l'application des accès au Service Cloud. Si plus de 10 Profils d'Application sont nécessaires, une demande peut être soumise au service de support IBM et acceptée par IBM et le Client. Les Profils d'Application additionnels ne pourront être refusés sans raison valable.

b. Utilisateurs Autorisés

Le montant de l'abonnement inclut 50 Utilisateurs Autorisés. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users peut être acquis pour chaque Utilisateur Autorisé additionnel requis au-delà des 50 inclus.

c. Périodes de Conservation de Données

Le montant de l'abonnement au Service Cloud inclut les périodes de conservation de données suivantes :

- (1) 12 mois de Données de Rapport en continu. Les Données de Rapport sont définies sous forme d'unités de mesure et de dimensions associées aux rapports et tableaux de bord dans le Service Cloud.
- (2) Sept (7) jours calendaires de Données de Capture en continu. Les Données de Capture sont définies sous forme de collecte de données à partir du SDK Tealeaf.

1.2 Dispositifs en Option (Optional Features)

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Rapport donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation en continu des Données de Rapport pour une durée maximale totale de 24 mois de stockage de Données de Rapport en continu.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Capture donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée. L'Extension de Conservation de Données de Capture est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent à l'offre Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention de base de 7 jours :

- 7 jours supplémentaires
- 14 jours supplémentaires
- 21 jours supplémentaires
- 49 jours supplémentaires
- 77 jours supplémentaires
- 105 jours supplémentaires

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Donne l'option d'acheter d'autres utilisateurs autorisés en sus des 50 fournis dans l'abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On est une solution de Cloud hybride qui permet aux clients d'envoyer leurs données de trafic réseau à IBM Tealeaf CX on Cloud pour des informations supplémentaires sur les clients. Cette solution permet la capture passive du trafic réseau pour toutes les sessions du Client et permet à ce dernier de configurer et d'évaluer les événements qui détectent les erreurs de réseau et de serveur et de surveiller les problèmes de performance qui ont un impact sur l'expérience du Client. En outre, les clients peuvent détailler les sessions individuelles pour évaluer les données de demande et réponse HTML afin de comprendre la cause première des difficultés rencontrées par les clients. Cette solution exige l'installation et le maintien par les clients d'un ensemble d'infrastructures sur site requis pour réacheminer le trafic réseau vers l'environnement de cloud.

Le montant de l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On inclut ce qui suit :

- 7 jours calendaires de Données de Capture Réseau en continu.
- Application de Capture Passive, qui capture toutes les demandes et réponses de l'application Web.
- Application de Transport de Données, qui traite les données de demande et de réponse, filtre ou chiffre les données sensibles et achemine les données vers IBM Tealeaf CX on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

L'Extension de Conservation de Données de Capture Réseau donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 7 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 14 jours de stockage de Données de Rapport en continu.

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 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 dix (10) pour cent d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* 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 99,8 % de disponibilité pendant le 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 et par téléphone, comme décrit ci-dessous. 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
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
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
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
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droits 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 de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Interactions en Million (ci-après les « IM »)** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Interaction est une interaction digitale avec une application capturée par le Service Cloud, soit au niveau du réseau (par exemple, une paire de demande et réponse (ci-après « Hit ») sur http ou https), soit à tout autre niveau. Des droits IM suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **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 de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.
- c. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

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^{er} janvier) dépasse trois (3) fois le droit d'utilisation indiqué 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 Services à Distance

Les services à distance sont acquis à l'aide de la métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ce service d'intégration fournit les services de conseils, de formation produits et de configuration à distance suivants pour l'intégration du Client à IBM Tealeaf CX on Cloud en fonction de l'allocation des services fournis à distance énumérés ci-dessous :

- Fournit au Client jusqu'à 24 heures de services d'assistance pour la mise en œuvre et l'instrumentation du kit de développement logiciel (SDK) Tealeaf.
- Dispense au Client jusqu'à 24 heures de formation aux informations de produits d'ordre général et à l'utilisation globale.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service est acheté par Engagement avec un seul Engagement par Client. Le Service à distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics fournit un package de configuration étendue et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 16 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 208 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 304 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics fournit un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 40 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 432 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 672 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months fournit 1 080 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois, ainsi que le Programme AVP One-Point pour 12 mois. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 64 heures de services par mois pendant les 12 mois de services à distance comprenant la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et des services de science de données. Le programme AVP One-point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance avec un contact désigné. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
 - e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months fournit 232 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, ainsi que 16 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
 - f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months fournit 520 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, ainsi que 40 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
 - g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services fournit 928 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, 40 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et des services de science de données ; le programme AVP One-Point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance avec un contact désigné. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

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. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client pendant la durée du Service Cloud. Si le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client est autorisé à créer des œuvres dérivées du code exemple pour les utiliser avec le Service Cloud. Si le logiciel d'activation est accompagné d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Service prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne le logiciel d'activation. Le Client est tenu de supprimer le logiciel d'activation à l'expiration ou la résiliation du Service Cloud.

8. Informations Complémentaires

8.1 Informations personnelles sur la Santé Interdites

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

8.2 Conservation des Données

Toutes les données sont stockées et supprimées en fonction d'une fenêtre de temps glissante reposant sur le concept du premier entré, premier sorti. Les données sont stockées pour une période déterminée et sont ensuite supprimées à l'expiration de la fenêtre de temps indiquée. La fenêtre du fichier évolutif de conservation de données démarre dès l'arrivée des données dans le système et sont mises à jour quotidiennement.

En achetant un abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud, une quantité spécifique de stockage de données est attribuée au Client en fonction des IM mensuelles auxquelles il a droit. Cette attribution de stockage est disponible pour le Client dans sa solution IBM Tealeaf CX on Cloud. Si le Client dépasse le stockage alloué, il doit se remettre en conformité avec la limite de stockage en effaçant les anciens événements, dimensions et rapports. Si le Client n'effectue pas cette opération sous 30 jours, sa période de conservation de données sera réduite afin de prendre en compte l'augmentation du stockage.

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.