

### IBM Watson Campaign Automation SMS

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

IBM Watson Campaign Automation SMS est une fonction de messagerie texte dans le Cloud au sein de la plateforme marketing digitale de Watson Campaign Automation et fournit les fonctionnalités suivantes :

- a. Prise en charge de la messagerie SMS unidirectionnelle dans 220 pays, à l'aide d'un ID d'expéditeur, et de la messagerie SMS bidirectionnelle dans 100 pays à l'aide d'un code SMS court ou long.
- b. Le générateur de campagne SMS fournit aux spécialistes des infrastructures et canevas faciles à utiliser pour générer des interactions SMS avec les clients.
- c. Glisser et déposer les campagnes SMS à l'aide de canevas prédéfinis. Les canevas de messagerie unidirectionnels incluent Text to Join. Les canevas de messagerie bidirectionnels incluent Text to Join, Text for Info, Text for Email, Multi-step et Competition.
- d. Rapport transactionnel SMS permettant de consulter tous les messages SMS envoyés et reçus et le rapport récapitulatif du trafic SMS.
- e. Possibilité d'envoyer des messages SMS à partir de systèmes tiers en tirant parti des API Watson Campaign Automation SMS.
- f. Le générateur de requêtes Watson Campaign Automation permet d'identifier ou de filtrer les utilisateurs qui ont réalisé un ou plusieurs des événements SMS suivants : interaction avec un programme SMS, envoi d'un message à partir d'un programme SMS, clic sur un lien dans un message SMS et interaction avec un programme multi-étapes.
- g. Prise en charge du raccourcissement et du suivi d'URL à l'aide de l'intégration Bitly.
- h. Utilisation du logiciel Watson Campaign Automation pour déclencher des messages SMS.

#### 1.1 Accès aux Services Cloud

##### 1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone standard à 16 chiffres maximum détenu par IBM. Le Client peut recevoir un code SMS long partagé utilisé par plusieurs Clients IBM ou un code SMS long dédié utilisé exclusivement par le Client pour l'envoi et la réception de messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile dans un pays autorisé. Le code peut être utilisé pour envoyer des messages au pays autorisé ainsi qu'à d'autres pays (où les opérateurs de téléphonie mobile prennent en charge l'envoi de messages A2P (Application to Person) à l'aide d'un code long).

##### 1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone standard à 16 chiffres maximum détenu par IBM. Le Client peut recevoir un code SMS long partagé utilisé par plusieurs Clients IBM ou un code SMS long dédié utilisé exclusivement par le Client pour l'envoi et la réception de messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile dans un pays autorisé.

##### 1.1.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone raccourci spécial détenu par IBM et utilisé par plusieurs Clients IBM pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile dans un pays autorisé.

##### 1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone raccourci spécial utilisé exclusivement par le Client pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile dans un pays autorisé.

### **1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID**

Cette offre de Service Cloud permet au Client d'envoyer des messages unidirectionnels aboutissant à un mobile dans un pays autorisé, sans nécessiter de code long ou court, à l'aide d'un ID expéditeur.

Les ID expéditeur peuvent être des caractères alphanumériques définis ou un identifiant numérique aléatoire. L'ID expéditeur pris en charge par Watson Campaign Automation est fonction de ce qui est pris en charge par l'opérateur de téléphonie mobile dans un pays autorisé. L'enregistrement avancé d'un ID expéditeur dans le pays autorisé peut être requis par les opérateurs de téléphonie mobile locaux.

Les ID expéditeur sont partagés par et entre les Clients IBM et IBM décline toute responsabilité résultant de l'utilisation d'un ID expéditeur par le Client.

### **1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send**

Ce Service Cloud permet au Client d'envoyer des messages SMS unidirectionnels à l'aide de sa propre passerelle ou de la passerelle de son fournisseur de service SMS local.

Les Clients qui souscrivent à ce Service Cloud n'ont pas accès aux partenaires de passerelle d'IBM pour envoyer des messages texte.

## **1.2 Volume de Messages de Service Cloud**

### **1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume**

Cette offre de Service Cloud fournit des messages texte à tarif normal envoyés par le biais d'IBM Watson Campaign Automation SMS, qui sont ensuite transférés vers un opérateur de téléphonie mobile pour être livrés à un Appareil de Messagerie Mobile ou qui proviennent d'un Appareil de Messagerie Mobile via un opérateur de téléphonie mobile et qui sont reçus dans l'application Watson Campaign Automation SMS. Les messages SMS aboutissant à un mobile qui comportent plus de cent soixante (160) caractères à 7 bits seront automatiquement divisés en plusieurs messages de cent soixante (160) caractères à 7 bits par IBM et chaque message sera facturé au Client.

Les Offres message volume comprennent les fonctions suivantes :

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume inclut plusieurs offres propres au pays où le message est reçu.

## **1.3 Offres de Services de Configuration**

### **1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services**

Ce service fournit une combinaison du service d'assistance au processus d'application des accès et du service de conseils produits permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser Watson Campaign Automation SMS. Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 15 heures de conseils et est requis avec un abonnement initial à Watson Campaign Automation SMS. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les organisations tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'assistance à l'application des accès, l'installation et la configuration, des conseils sur les produits, la formation et des séances de questions/réponses.

### **1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code et IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code**

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS. Un code parmi les numéros disponibles est attribué de façon aléatoire aux Clients. Ce service est composé de plusieurs offres propres au pays où le message est reçu.

### 1.3.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS. Chaque Client IBM Watson Campaign Automation SMS doit sélectionner un mot-clé alphanumérique unique pour identifier ses messages mobiles et les distinguer de ceux des autres personnes qui utilisent simultanément le code. Ce service est composé de plusieurs offres propres au pays où le message est reçu.

### 1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS. Les Clients peuvent sélectionner des caractères alphanumériques uniques pour un code dédié ou un code parmi les numéros disponibles est attribué de façon aléatoire aux Clients. Ce service est composé de plusieurs offres propres au pays où le message est reçu.

### 1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS pour envoyer des messages unidirectionnels aboutissant à un mobile dans un pays autorisé. Chaque Client reçoit un identifiant alphanumérique défini ou un code attribué de façon aléatoire parmi les codes disponibles.

### 1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS permettant au Client d'envoyer des messages SMS unidirectionnels à l'aide de sa propre passerelle ou de la passerelle de son fournisseur de service SMS local.

## 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Services Cloud, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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.

IBM Watson Campaign Automation SMS repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par mGage USA et mGage India.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des données personnelles si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des données personnelles sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

## 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit les engagements de niveau de service (ou « SLA ») ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). 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 un délai de vingt-quatre (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 (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 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

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5%
97 % à 97,999 %	10 %
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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours</p> <p style="padding-left: 40px;">- 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--

### 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. 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	<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
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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
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
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

## 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 :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès est le droit d'utilisation du Service Cloud. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.
- b. **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 d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. **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. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

### 5.2 Frais de Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans le Document de Transaction. IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale de la partie Configuration. Les options à la demande (« On-Demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont employées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction. Les services d'intégration de configuration sont les suivants :

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services  
Ce service d'intégration 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.

Les services de configuration suivants mettent à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS :

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

### 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 (« PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

Pour un Service Cloud dont l'unité de mesure des redevances est Message numérique, IBM facturera le Client en fonction de la fréquence de facturation sélectionnée pour les droits d'utilisation de Message numérique que le Client commande. L'utilisation réelle sera décomptée et des redevances pour dépassement seront exigibles si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour un maximum de 12 périodes de mesure mensuelles au cours de la période d'abonnement.

Les redevances dues pour dépassement seront facturées au Client chaque mois à terme échu, au tarif de dépassement indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), une fois que le montant total a été atteint. Ces redevances dues pour dépassement sont exigibles en plus de la redevance de droit d'utilisation mensuelle de base.

Si la période d'abonnement est supérieure à 12 mois, le nombre total de droits d'utilisation sera basé sur 12 périodes de mesure mensuelles. Le total agrégé sera remis à zéro après la 12<sup>ème</sup> période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des 12 prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront exigibles que si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour lesdites 12 périodes de mesure mensuelles.

Si une période d'abonnement est inférieure à 12 mois ou si moins de 12 périodes mensuelles restent dans une Période d'Abonnement, le nombre de droits d'utilisation mensuels restant dans un abonnement sera utilisé pour le nombre total de messages autorisés.

Pour les Clients tirant parti des périodes de lancement, chaque période est traitée de la même manière que la période d'abonnement et les mêmes principes s'appliquent.

### a. Exemple 1 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'Abonnement de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement.

### b. Exemple 2 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de trois ans et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de messages avant la fin de la première période de 12 mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes les utilisations jusqu'à la fin de la période de 12 mois. A la fin de chaque période de 12 mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à ce que le décompte d'utilisation soit réinitialisé ou jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement restante.

## 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.

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. Logiciels 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 et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

## **8. Dispositions Additionnelles**

### **8.1 Généralités**

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

### **8.2 Dispositions spécifiques à la Messagerie Mobile**

- a. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code et IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Les actions ou inactions de tout autre Client IBM partageant le même code peuvent avoir une incidence défavorable sur la disponibilité du code. IBM ne sera pas responsable vis-à-vis du Client pour toute interruption des Services associés au code partagé découlant desdites actions ou inactions de tout autre Client IBM utilisant simultanément le code partagé.

- b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code et IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Les Clients envisageant de lancer des campagnes Competition doivent faire configurer et approuver leur code pour l'utilisation de jeux-concours par les opérateurs de téléphonie mobile. Le Client doit vérifier la conformité pour chacun des pays dans lesquels les jeux-concours seront actifs.

- c. IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code et IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

IBM devra, pour le compte du Client, acquérir/migrer le code dont le Client peut déjà disposer et soumettra la documentation nécessaire pour l'utilisation du code par le Client aux opérateurs de téléphonie mobile dans le pays concerné à des fins d'approbation et d'activation/migration. IBM fournit, pour le compte du Client, des services de gestion de code standard comprenant la notification et le traitement du renouvellement de code au nom du Client. Avant d'être lancées, certaines campagnes peuvent être restreintes ou nécessiter des approbations supplémentaires de la part des opérateurs de téléphonie mobile. A cette fin, IBM collaborera avec le Client et l'opérateur de téléphonie mobile.

Le délai d'activation/migration d'un code par les opérateurs de téléphonie mobile est généralement compris entre 8 et 12 semaines depuis la soumission du ou des formulaires d'activation/migration complétés aux opérateurs de téléphonie mobile. Le délai réel peut varier et demeure à l'entière discrétion des opérateurs de téléphonie mobile. Les mises à jour nécessitant un ou plusieurs formulaires d'activation/migration relancent la période d'application des accès.

### **8.3 Frais passe-système**

Certains opérateurs de téléphonie mobile aux Etats-Unis facturent des frais passe-système additionnels pour les messages aboutissant à un mobile ou émanant d'un mobile envoyés par l'intermédiaire de leur réseau. Les frais passe-système varient selon l'opérateur de téléphonie mobile et certains opérateurs ne facturent pas les messages aboutissant à un mobile et émanant d'un mobile. Le Client est redevable de tous les frais passe-système facturés par un opérateur en plus du prix d'abonnement indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE). IBM se réserve le droit de facturer au Client les frais passe-système facturés par les opérateurs de téléphonie mobile.

Les frais passe-système sont susceptibles de changer sans préavis de la part des opérateurs de téléphonie mobile. Après avoir reçu la facture des frais passe-système, le Client peut demander à IBM l'actualisation des frais passe-système et un rapport sur les messages facturés.

### **8.4 Listes de Distribution**

Le Client n'utilisera avec le Service Cloud aucune liste de distribution contenant des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications par e-mail du Client, sauf si le Client entretient des relations professionnelles ou personnelles existantes avec lesdites personnes. L'utilisation des listes ou des données générées par le biais de pratiques commerciales affiliées est expressément interdite dans tous les cas. Le Client est tenu d'inclure un mécanisme d'accord explicite valide dans chaque message.

## 8.5 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques des Services Cloud seront disponibles dans les Services Cloud comme suit : messages et contenu, bases de données inutilisées ou inactives pendant 460 jours ; et historique des messages envoyés/reçus pendant 90 jours (ci-après la « Période de Conservation des Données »). Ces éléments de données pourront être supprimés des systèmes et du réseau d'IBM après l'expiration de la Période de Conservation des Données et, dans tous les cas, IBM est autorisée à détruire toutes les copies de ces éléments de données, ainsi que toute autre donnée associée du Client, 30 jours suivant la résiliation ou l'expiration de la Durée. Le Client conservera des copies de sauvegarde de tous les contenus fournis pour être utilisés en rapport avec le Service Cloud.

IBM Watson Campaign Automation SMS repose sur ou incorpore une technologie tierce et la politique de conservation ci-dessus ne s'applique qu'aux éléments de données traités par IBM et ne garantit pas la politique de conservation de données des fournisseurs tiers. La politique de conservation de données des fournisseurs tiers d'IBM pour le Service Cloud est décrite comme suit :

- mGage USA – Tous les messages et les éléments de données associés sont conservés pour une durée illimitée indépendamment des demandes du Client. L'historique des messages envoyés/reçus est accessible pendant douze (12) mois à compter de la date limite.
- mGage India – Tous les messages et les éléments de données associés seront supprimés avant la fin du mois civil contenant la date d'expiration de la durée.

## 8.6 Versions en langue non anglaise

Le Client reconnaît et accepte que l'accès à et l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud peuvent s'appuyer sur les fonctionnalités d'un partenaire technologique tiers, translations.com, pour la traduction de l'interface utilisateur. Lors de l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud, l'interface utilisateur du Service Cloud peut transférer les données du Client et tout contenu accessible par le biais de l'interface utilisateur du Service Cloud au format non chiffré via les systèmes translations.com dédiés au Service Cloud pour la traduction de l'interface utilisateur à la demande du Client.

## 8.7 Mentions relatives aux Codes Tiers

Ce Service Cloud inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

## 9. Déclarations et Garanties du Client

### 9.1 Généralités

Le Client déclare et garantit ce qui suit :

- a. il dispose et confère tous les droits et licences permettant à IBM d'accéder à son compte Bitly et à l'utiliser en son nom dans le cadre du suivi et du raccourcissement d'URL ;
- b. aucune liste de distribution utilisée par le Client ne contient des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation écrite pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications ;
- c. aucune liste de distribution utilisée par le Client ne contient les numéros de téléphone des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation écrite pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir de messages SMS ;
- d. un mécanisme d'accord explicite valide est contenu dans chacun des messages du Client ;
- e. chaque destinataire d'un message que le Client transmet ou dont le Client est de quelque manière que ce soit à l'origine de l'envoi a donné son autorisation écrite pour recevoir ledit message conformément à tous les statuts, lois et réglementations applicables, aux directives du secteur d'activité et aux engagements en matière de formulaire de demande de campagne consentis pendant le processus d'application des accès ; et
- f. l'utilisation du Service Cloud par le Client est conforme à tous les règlements, directives, instructions et codes de bonne pratique relatifs à l'utilisation du Service Cloud (par exemple, la loi Telephone Consumer Protection Act, le guide des bonnes pratiques Mobile Marketing Associations Consumers, les directives et accords CTIA (Cellular Telecommunications & Internet Association) et les normes d'utilisation et de contenu des opérateurs téléphoniques (disponibles à la demande).

Le Client défendra (à la seule discrétion d'IBM) ou indemnisera et protégera IBM contre tous dommages et/ou réclamations consécutifs ou relatifs (i) à l'utilisation du Service Cloud par le Client, (ii) au



manquement par le Client aux dispositions de la présente clause ou (iii) à toute réclamation ou allégation faite par un destinataire de l'un quelconque des messages du Client ou par tout autre tiers, selon laquelle le Client est un agent, un mandataire, un co-entrepreneur, un partenaire, une société affiliée, un représentant, un employé, un employeur ou un fiduciaire d'IBM.

IBM fournira au Client (aux frais du Client) les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires pour défendre une réclamation. Toute enquête (incorrecte ou autre) menée ou omise par IBM ne limitera ou n'affectera pas le droit ou la capacité d'IBM d'obtenir du Client une totale réparation.

## **9.2 Informations et indépendance**

IBM s'engage à ne pas :

- a. autoriser le Client à accéder aux informations et systèmes qui sont normalement sous le contrôle exclusif d'IBM ;
- b. passer en revue ou approuver le contenu des messages du Client ;
- c. fournir au Client des listes de distribution, des listes de clientèles, des numéros de téléphone ou toute autre information concernant les destinataires réels ou potentiels des messages du Client ;
- d. enquêter sur les numéros de téléphone pour en déterminer les propriétaires, l'utilisation ou la validité ;
- e. composer des numéros de téléphone et surveiller la conformité au Client aux statuts, lois et réglementations applicables, aux directives du secteur d'activité et aux engagements en matière de formulaire de demande de campagne consentis pendant le processus d'application des accès.

Le Client n'autorise pas IBM à :

- a. accéder aux informations et systèmes qui sont normalement sous le contrôle exclusif du Client ;
- b. approuver le contenu des messages du Client ;
- c. passer en revue ou approuver les listes de distribution, les listes de clientèles et les numéros de téléphone du Client ou toute autre information concernant les destinataires réels ou potentiels des messages du Client ; et

enquêter sur les numéros de téléphone pour en déterminer les propriétaires, l'utilisation ou la validité.

## **9.3 Accord sur la responsabilité de contenu mGage India**

Dans le cas des messages SMS envoyés à l'aide de la passerelle de mGage India, le Client doit signer directement avec mGage India un accord sur la responsabilité de contenu. Un exemplaire de cet accord et la liste des personnes à contacter chez mGage India seront remis au Client pour assurer le suivi nécessaire.