

IBM Marketing Cloud

Ce Descriptif de Services 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

IBM Marketing Cloud est une plateforme marketing digitale dans le Cloud, qui tire parti des données clients, des informations analytiques et de l'automatisation des interactions intercanaux pertinentes. IBM Marketing Cloud inclut les packages et services à base de solution suivants qui répondent aux besoins des spécialistes du marché pour simplifier le processus d'achat :

- IBM Marketing Cloud Standard : aide les spécialistes du marché à mieux comprendre le comportement des clients et à assurer des interactions personnalisées avec des taux de conversion plus élevés.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard : aide les spécialistes du marché à capturer, qualifier et encadrer les prospects afin de mieux aligner le marketing sur les ventes pour augmenter le chiffre d'affaires.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning : aide les spécialistes du marché à budgétiser et planifier à l'aide d'une application se connectant aux systèmes marketing, financiers et de gestion de la relation client.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Un abonnement à IBM Marketing Cloud Standard offre les fonctionnalités suivantes :

- Marketing Database : permet de regrouper les données détaillées du Client dans une source unique et d'exploiter ces données pour gérer des campagnes automatisées et des communications personnalisées.
- Segmentation : permet d'utiliser des données de comportement, de profil et de préférence, etc., afin d'interroger et de limiter l'audience cible du Client. Permet, le cas échéant, d'intégrer ces requêtes de segmentation aux stratégies marketing du Client pour distribuer du contenu personnalisé hautement attrayant.
- Content Builder : un éditeur Web intuitif permet au Client de créer et d'éditer le contenu de l'application, avec l'accès en quelques clics aux fonctions telles que le suivi des liens, la personnalisation, le contenu dynamique, etc.
- Dynamic Content : permet de créer directement dans le corps de message des messages pertinents et spécifiques à chaque client, à l'aide d'une interface intuitive conviviale.
- A/B Testing : permet d'envoyer des e-mails pour tester la ligne Objet, à partir des éléments de nom et de contenu, et de trouver l'élément le plus réactif et d'envoyer les e-mails les plus performants aux contacts.
- Email : permet de créer et d'envoyer des e-mails dont le contenu est pertinent et attrayant.
- Mobile Push : permet de distribuer des messages personnalisés en combinant les données d'application mobile avec des informations de profil de consommateur enrichies.
- Social Share : permet de partager des messages marketing par e-mail sur les sites de réseaux sociaux et de générer des résultats de rapport détaillés.
- Landing Page : permet l'accès en quelques clics pour créer des pages spécifiques à une campagne et des formulaires Web personnalisés.
- Behavioral Analytics : permet de manipuler les résultats des mailings pour identifier les tendances et les segments de clientèle cible, de définir des segments de clientèle et de sélectionner des métriques pour créer des rapports en tableau croisé et sous forme de table, puis de manipuler les rapports en ajoutant ou supprimant des zones, en modifiant des métriques et en triant et ordonnant les colonnes.

- Campaign Reports : permet de créer des informations de rapport agrégées et détaillées sur les e-mails envoyés aux clients. Les métriques de rapport comprennent les ouvertures, les conversions, les média riches, les réacheminements et l'accès aux données relatives au parcours de navigation.
- Email Insights : donne aux utilisateurs un aperçu de l'impression générale des mailings de plusieurs clients de messagerie différents, permet de suivre l'utilisation des clients de messagerie au niveau des listes de mailing aidant à optimiser les programmes d'e-mail sur la base des appareils et clients de messagerie spécifiques utilisés par les clients. 200 000 ouvertures d'e-mail sont incluses dans l'abonnement. Une 'ouverture d'e-mail' est enregistrée chaque fois qu'un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail du Client et qu'il ouvre cet e-mail. 50 aperçus d'e-mail sont inclus dans l'abonnement. Un 'aperçu d'e-mail' est enregistré chaque fois que le Client soumet un modèle d'e-mail à cette fonctionnalité à des fins d'aperçu. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus. En outre, si les besoins du Client dépassent le nombre d'aperçus d'e-mail ou d'ouvertures d'e-mail fournis avec le package acheté, le Client peut élargir la quantité qu'il est autorisé à utiliser en achetant IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens par incréments de 100 000 par Événement, selon le cas.
- IBM Marketing Cloud Orientation : module éducatif de base destiné à IBM Marketing Cloud. Il fournit une description détaillée des dispositifs et fonctionnalités de Marketing Cloud, ainsi qu'une présentation du Modèle d'Engagement Client. Le module d'orientation est inclus dans un abonnement initial à Marketing Cloud et doit être complété avant le démarrage du service d'intégration requis. Il est livré sous la forme d'une offre en libre-service et inclut des enregistrements vidéo et Web.

Les frais d'abonnement à cette offre de Service Cloud incluent ce qui suit :

- a. cinq (5) utilisateurs autorisés ;
- b. dix (10) programmes actifs ;
- c. 250 mille interactions marketing, incluant des e-mails et des messages mobile push. Si d'autres Interactions Marketing sont requises, le Client doit acheter des droits d'utilisation pour IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions par incréments de 1 000 par Événement ; et
- d. 200 mille Ouvertures Email Insights.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Un abonnement à IBM Marketing Cloud B2B Standard offre les fonctionnalités suivantes :

- Tous les modules figurant dans l'offre IBM Marketing Cloud Standard
- Automatisation Marketing
- Encadrement des Prospects : permet de créer des campagnes marketing par le biais d'un générateur de campagne visuel, d'envoyer des messages automatisés ou de transférer vers un programme d'encadrement lorsqu'un prospect achemine ou effectue une certaine action.
- Modèle d'évaluation par score unique : permet de classer les clients et les prospects en fonction des critères d'achat, de la démographie et des comportements tels que les visites de site Web, les soumissions de formulaire et l'interaction de message ou en fonction des composants temporels y compris la mise à jour des connaissances et la fréquence. En fonction des scores, les modules d'automatisation marketing orientent les clients et les prospects en vue d'un suivi adéquat.
- Formulaires Progressifs : réduit l'abandon de formulaire et génère le profil d'un contact au fil du temps, à l'aide de formulaires Web progressifs présentant des questions différentes chaque fois qu'un contacte visite un site Web ou une page d'accueil.
- Suivi Digital du Comportement : surveille comment les contacts interagissent avec le Client en ligne, par exemple en utilisant des calculatrices, des discussions en ligne et des boutons sociaux. Utilise ensuite ces comportements d'événement de suivi Web personnalisé pour déplacer un contact vers un programme marketing ou dans le cadre d'un modèle comportemental d'évaluation par score.
- Intégration CRM (Customer Relationship Management) : intégration à des systèmes CRM tiers, y compris Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite et Sugar CRM.

Les frais d'abonnement à cette offre de Service Cloud incluent ce qui suit :

- a. cinq (5) utilisateurs autorisés ;
- b. dix (10) programmes actifs ;
- c. un (1) modèle d'évaluation par score ;
- d. 50 000 enregistrements de base de données ; et
- e. 200 mille Ouvertures Email Insights.

1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning est géré par Allocadia, un partenaire tiers d'IBM, et peut être acheté pour utilisation avec Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage ou IBM Campaign. Un abonnement à IBM Marketing Cloud B2B Standard offre les fonctionnalités suivantes :

- Planification : permet de créer et de partager des plans conformément à la stratégie d'entreprise, de faire des prévisions de retour sur investissements et de prévoir l'impact sur le chiffre d'affaires.
- Budgétisation : permet de créer et de gérer des budgets globaux dans n'importe quelle devise, sans passer par des feuilles de calcul déconnectées fastidieuses, que ce soit au niveau mondial, régional ou produit.
- Performances : permet de visualiser, d'analyser et d'optimiser les dépenses, de prendre des décisions plus intelligentes lors de la connexion des plans et budgets aux données CRM, financières et marketing.

Les frais d'abonnement à cette offre de Service Cloud incluent ce qui suit :

- cinq (5) Utilisateurs Autorisés ; et
- un (1) connecteur.

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users peut être acheté si le Client nécessite un nombre d'Utilisateurs Autorisés supérieur à celui fourni avec le service de base. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector peut être acheté si le Client exige l'utilisation de Connecteurs supplémentaires avec le service de base.

1.4 Offres de Services de Configuration

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services est une combinaison du service d'application des accès et du service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'Offre Marketing Cloud Standard. Ce service délivré à distance est requis avec un abonnement initial à Marketing Cloud. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les Clients 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'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services est une combinaison du service d'application des accès et du service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'Offre Marketing Cloud Standard. Ce service délivré à distance est requis avec un abonnement initial à Marketing Cloud B2B Standard. 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'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services est un service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'offre Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ce service délivré à distance est requis avec l'achat de l'offre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Un conseiller en formation est désigné pour guider les organisations quant à l'utilisation de rapports améliorés et la personnalisation des tableaux de bord par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'application des accès, la configuration, la formation et l'assurance qualité.

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 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 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 %) 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	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
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 = 42 150 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

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	Impact critique sur les activités/indisponibilités 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 n'a pas d'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 indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès correspond aux Droits 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 un Document de Transaction du Client.
- b. **Événement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les droits liés à un Événement se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation du Service Cloud. Les droits d'Événement sont caractéristiques du Service Cloud et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits d'Événement d'un autre Service Cloud ou d'un autre type d'événement. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.

- 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 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.
- d. **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.
- e. **Connexion** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Connexions établies avec le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- f. **Enregistrement de Base de Données** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Enregistrement de Base de Données est la collection des zones d'une base de données relative à une entité unique et accessible en tant qu'unité unique. Chaque Droit d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier représente Mille Enregistrements de Base de Données. Des Droits d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier doivent nécessairement être obtenus pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de Base de Données à traiter par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique initiale sera définie au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction. En fonction de l'offre de base de Service Cloud choisie, le service de configuration obligatoire correspondant permettra au Client d'utiliser l'offre de Service Cloud sélectionnée. Voici les services de configuration disponibles :

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

Le service de configuration suivant sera facturé au prix et selon les modalités de facturation indiqué dans le Document de Transaction lors de la commande de droits d'Utilisateur Autorisé pour IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users :

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

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.

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 d'autorisation 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 12ème période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des 12 prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront exigibles que si l'utilisation d'interaction réelle dépasse le nombre total d'interactions autorisées pour lesdites 12 périodes de mesure mensuelles.

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.

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 d'interactions autorisées.

a. Exemple 1 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis 10 Utilisateurs Autorisés additionnels dans le cadre du droit d'utilisation IBM Marketing Cloud Additional User. Si le Client active plus de 10 Utilisateurs Autorisés 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 10 Utilisateurs Autorisés additionnels dans le cadre du droit d'utilisation IBM Marketing Cloud Additional User. Si le Client active plus de 10 Utilisateurs Autorisés 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 active plus de 10 Utilisateurs Autorisés 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.

5.5 Paiement à l'Utilisation

Le Client peut utiliser IBM Marketing Cloud Standard mesuré par 1 000 Evénements, IBM Marketing Cloud B2B Standard mesuré par incréments de 10 000 Enregistrements de Base de Données et IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens mesuré par incréments de 100 000 Evénements selon la méthode paiement à l'utilisation. La quantité des Evénements ou des Enregistrements de Base de Données, selon le cas, utilisés chaque mois sera facturée au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction.

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.

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 et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

8. Dispositions Générales

8.1 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.

8.2 Interdiction de Revente

Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service Cloud ou à fournir à des tiers (autres que les employés ou sous-traitants travaillant pour le compte du Client) l'accès au Service Cloud sans l'accord préalable écrit d'IBM.

8.3 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques des Services Cloud seront disponibles dans les Services Cloud comme suit : contenu et messages électroniques, modèles et bases de données inutilisés ou inactifs – 450 jours ; suivi Web pour les visiteurs connus – 180 jours ; suivi Web pour les visiteurs anonymes – 30 jours ; et Comportements Universels – 180 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.

8.4 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.