

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 Essentials : permet aux spécialistes du marketing, dont les besoins en volume sont moins importants, de créer des interactions numériques personnalisées avec des taux de conversion plus élevés.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials : permet aux spécialistes du marketing possédant des bases de données de petite taille d'attirer, de qualifier et d'encadrer des prospects.
- 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise : repose sur les fonctionnalités d'IBM Marketing Cloud Standard avec des volumes d'abonnement accrus.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise : repose sur les fonctionnalités d'IBM Marketing Cloud B2B avec des volumes d'abonnement accrus.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences : permet aux spécialistes du marketing de cibler leurs clients à l'aide de médias sociaux payés.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Un abonnement à IBM Marketing Cloud Essentials 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.
- Formulaire 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.
- 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. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus.
- Journey Designer : outil de conception visuelle permettant aux spécialistes du marketing de collaborer pour définir le parcours des clients et le partager au sein de leur équipe.
- Universal Behavior Exchange : technologie d'activation permettant aux clients de publier des données au sein d'IBM Marketing Cloud et de s'abonner aux données à partir d'applications tierces intégrées.
- IBM Marketing Cloud Orientation est un 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. 50 mille Interactions Marketing par mois pour un total de 600 mille Interactions Marketing pouvant être utilisées annuellement ;
- d. nombre illimité d'Enregistrements de Base de Données ;
- e. une (1) organisation ;
- f. Dix (10) mille Ouvertures Email Insights par mois ; et
- g. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Utilisateurs, d'Interactions Marketing et d'Ouvertures Email Insights.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials permet aux spécialistes du marketing possédant des bases de données de petite taille d'attirer, de qualifier et d'encadrer des prospects. Cette offre est disponible sous

forme d'abonnement et selon la méthode de paiement à l'utilisation. Cette offre de Service Cloud inclut les modules suivants :

- Tous les modules figurant dans l'offre IBM Marketing Cloud Essentials
- 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.
- Intégration CRM (Customer Relationship Management) : intégration à des systèmes CRM tiers, y compris Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. nombre illimité d'Interactions Marketing;
- e. 10 000 Enregistrements de Base de Données ;
- f. une (1) organisation ;
- g. Dix (10) mille Ouvertures Email Insights par mois ; et
- h. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Utilisateurs, d'Enregistrements de Base de Données et d'Ouvertures Email Insights.

1.3 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.

- **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.
- **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 médias 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. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus.
- **Journey Designer** : outil de conception visuelle permettant aux spécialistes du marketing de collaborer pour définir le parcours des clients et le partager au sein de leur équipe.
- **Universal Behavior Exchange** : technologie d'activation permettant aux clients de publier des données au sein d'IBM Marketing Cloud et de s'abonner aux données à partir d'applications tierces intégrées.
- **Social Audiences** : application marketing de médias sociaux permettant aux clients d'envoyer des publics spécifiques et des publicités connexes aux réseaux de média sociaux à des fins de commercialisation à ces publics spécifiques ou à des publics similaires.
- **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 ce Service Cloud incluent ce qui suit :

- a. dix (10) Utilisateurs Autorisés par organisation ;
- b. cinq (5) organisations;
- c. vingt (20) programmes actifs ;
- d. un (1) modèle d'évaluation par score ;
- e. 250 mille Interactions Marketing par mois pour un total de 3 millions d'Interactions Marketing pouvant être utilisées annuellement ;
- f. nombre illimité d'Enregistrements de Base de Données ;
- g. cinq mille (5 000) Evénements de Contact Social Audiences par mois ;
- h. 200 mille Ouvertures Email Insights par mois ; et
- i. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Utilisateurs, d'Interactions Marketing et d'Ouvertures Email Insights.

1.4 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.
- Intégration CRM (Customer Relationship Management) : intégration à des systèmes CRM tiers, y compris Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM et Sugar CRM.

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

- a. dix (10) Utilisateurs Autorisés par organisation ;
- b. cinq (5) organisations;
- c. vingt (20) programmes actifs ;
- d. cinq (5) modèles d'évaluation par score ;
- e. nombre illimité d'Interactions Marketing;
- f. 50 000 Enregistrements de Base de Données ;
- g. cinq mille (5 000) Événements de Contact Social Audiences par mois ;
- h. 200 mille Ouvertures Email Insights par mois ; et
- i. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Utilisateurs, d'Enregistrements de Base de Données et d'Ouvertures Email Insights.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning est géré par Allocadia, un partenaire tiers d'IBM, et peut être acheté sous la forme d'un produit autonome ou pour utilisation avec Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage ou IBM Campaign. Il permet les fonctions 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 ce 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.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Ce module repose sur les fonctionnalités proposées dans le module Standard. Le module Enterprise inclut les droits d'utilisation des fonctionnalités de planification et de budgétisation gérées par Allocadia. Il comprend également des fonctions CRM (Customer Relationship Management). Les abonnés reçoivent des Utilisateurs Autorisés additionnels dans le module Enterprise, ainsi que des volumes d'utilisation accrues pour l'automatisation de programme, l'évaluation par score et Email Insights. Les abonnés reçoivent également des Interactions Marketing supplémentaires dans le cadre du module Enterprise.

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

- a. vingt (20) Utilisateurs Autorisés par organisation ;
- b. dix (10) organisations ;
- c. nombre illimité de programmes actifs ;
- d. nombre illimité d'Enregistrements de Base de Données ;
- e. 750 mille Interactions Marketing par mois pour un total de 9 millions d'Interactions Marketing pouvant être utilisées annuellement ;
- f. 25 mille Événements de Contact Social Audiences par mois ;
- g. nombre illimité de modèles d'évaluation par score ;
- h. 400 mille ouvertures Email Insights par mois ; et
- i. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Utilisateurs, d'Interactions Marketing et d'Ouvertures Email Insights.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Ce module repose sur les fonctionnalités proposées dans le module B2B Standard. Le module B2B Enterprise inclut les droits d'utilisation des fonctionnalités de planification et de budgétisation gérées par Allocadia. Les abonnés reçoivent des Utilisateurs Autorisés additionnels dans le module B2B Enterprise, ainsi que des volumes d'utilisation accrues pour l'automatisation de programme, l'évaluation par score et Email Insights. Les abonnés reçoivent également des enregistrements de base de données supplémentaires dans le cadre du module B2B Enterprise.

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

- a. vingt (20) Utilisateurs Autorisés ;
- b. dix (10) organisations ;
- c. nombre illimité de programmes actifs ;
- d. nombre illimité d'Interactions Marketing;
- e. 100 000 Enregistrements de Base de Données ;
- f. 25 mille Événements de Contact Social Audiences par mois ;
- g. nombre illimité de modèles d'évaluation par score ;
- h. 400 mille Ouvertures Email Insights par mois ; et
- i. nombre illimité d'aperçus d'e-mail. 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.

Les Clients peuvent également acheter des volumes additionnels d'Enregistrements de Base de Données et d'Ouvertures Email Insights.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences permet aux spécialistes du marketing de cibler leurs clients à l'aide de médias sociaux payés. Les Clients qui achètent les modules Marketing Cloud packages – Standard, B2B Standard, Enterprise ou B2B Enterprise ont droit à des volumes d'utilisation de Social Audiences. Social Audiences peut également être acheté en tant que produit autonome.

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

- Pour les Clients qui ont acheté l'un des modules IBM Marketing Cloud Standard : 5 000 Événements de Contact par mois.
- Pour les Clients qui ont acheté l'un des modules IBM Marketing Cloud Enterprise : 25 000 Événements de Contact par mois.
- Les Clients achetant l'offre Social Audiences indépendamment des offres d'abonnement IBM Marketing Cloud disposent d'une option d'achat par palier de cinq (5) mille, 25 mille, 100 mille, 250 mille, 500 mille, un (1) million, deux (2) millions et cinq (5) millions d'Événements de Contact.

1.9 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Offre les fonctionnalités ci-dessous aux abonnés d'IBM Marketing Cloud Essentials, d'IBM Marketing Cloud B2B Essentials, d'IBM Marketing Cloud Standard, d'IBM Marketing Cloud B2B Standard, d'IBM Marketing Cloud Enterprise et d'IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send permet à un Client IBM Marketing Cloud de recevoir des copies exactes du message personnalisé envoyé à leurs clients à des fins de réglementation, de mise en conformité, d'audit et de suivi. Duplicate Message Send ne s'applique actuellement qu'aux e-mails. Cette offre est disponible sous forme d'abonnement et fournit un nombre illimité d'envois de messages en double.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Offre les fonctionnalités ci-dessous aux abonnés d'IBM Marketing Cloud Standard, d'IBM Marketing Cloud B2B Standard, d'IBM Marketing Cloud Essentials et d'IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Unlimited Scoring permet d'ajouter des modèles d'évaluation par score additionnels en plus de ceux inclus dans le module IBM Marketing Cloud du client. Des modèles d'évaluation par score additionnels peuvent être demandés selon les besoins par l'intermédiaire de l'équipe de mise à disposition d'IBM Marketing Cloud. Les modèles additionnels seront déployés en nombres spécifiques en fonction de l'usage le plus efficace de la fonction d'évaluation par score et selon les besoins du Client.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Offre les fonctionnalités ci-dessous aux abonnés d'IBM Marketing Cloud Standard, d'IBM Marketing Cloud B2B Standard, d'IBM Marketing Cloud Essentials et d'IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Unlimited Programs permet d'ajouter des programmes actifs additionnels en plus de ceux inclus dans le module IBM Marketing Cloud du client. Des programmes actifs additionnels peuvent être demandés selon les besoins par l'intermédiaire de l'équipe de mise à disposition d'IBM Marketing Cloud. Les programmes additionnels seront déployés en nombres spécifiques en fonction de l'usage efficace des programmes et selon les besoins du Client.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Est la redevance annuelle relative à une adresse IP additionnelle.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Fournit des fonctionnalités de produit IBM Marketing Cloud pour utilisation avec une instance des produits Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle Engage. Le Client doit acheter sa licence Citrix séparément.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations Client (CRM) commercialisés, tels que Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM et IBM Marketing Cloud. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données IBM Marketing Cloud. Cette offre ne comprend pas l'intégration à Scribe. Si ce type d'intégration est requis, l'Offre IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe doit être utilisée.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations (CRM) commercialisés et IBM Marketing Cloud. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Permet aux Clients de mesurer la distribution générale des e-mails aux grands fournisseurs d'accès Internet (ISP) et fournisseurs de boîte de réception dans plusieurs régions.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Permet de prendre en charge l'utilisation d'un code d'authentification en tant que condition de connexion secondaire, en sus d'une combinaison de nom/mot de passe d'utilisateur, afin de permettre l'accès à un compte IBM Marketing Cloud par le biais d'un navigateur Web.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Permet le routage des e-mails transactionnels pertinents générés par une instance Magento par le biais du service d'e-mail transactionnel IBM Marketing Cloud Transact. Une licence pour Magento est également requise et le Client doit l'acquérir séparément auprès du fournisseur.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Permet l'intégration entre IBM Marketing Cloud (une Org) et l'un des systèmes d'analyse Web suivants : IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Fournit des fonctionnalités de produit IBM Marketing Cloud pour utilisation avec une instance de Cisco WebEx. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle IBM Marketing Cloud. Le Client doit acheter sa licence WebEx séparément.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

Permet de distribuer des messages transactionnels personnalisés biunivoques en temps réel qui sont générés par des déclencheurs dans des e-mails, des formulaires Web, des pages d'accueil ou des télé-achats. IBM Marketing Cloud Transact est une architecture d'envoi dédiée qui est tout particulièrement conçue pour les besoins uniques des messages transactionnels ou déclenchés tels que les reçus, notifications, alertes, itinéraires, etc. Il peut être connecté à un système interne déclenchant actuellement des messages. Le produit est livré avec une adresse IP et un domaine personnalisé, le suivi de la distribution des liens et des messages, la gestion et le suivi des rebonds et réponses au niveau des unités de mesure d'activité, de distribution et de livraison de message.

1.10 Offres de Services de Configuration

- **IBM Marketing Cloud Basic 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 fournit jusqu'à 15 heures de prestation et 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 – Budget and Expense Planning Services**

Est un service de formation permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser des offres dans l'offre IBM 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.

- **IBM Marketing Cloud 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 le module Marketing Cloud Enterprise. Ce module de service délivré à distance fournit jusqu'à 30 heures de prestation et est requis avec un abonnement initial à Marketing Cloud Enterprise. 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 Mobile Onboarding Services
Est une offre optionnelle destinée aux abonnés d'IBM Marketing Cloud qui choisissent de tirer parti de la fonctionnalité Mobile Push. Cette offre fournit jusqu'à (35) heures de services à distance comprenant des activités telles que la configuration, les services de conseils et la mise en oeuvre et le test de validation des notifications push initiales. Ce service d'intégration est également disponible pour les abonnés Standard et B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Fournit une journée unique de formation à IBM Marketing Cloud. Chaque journée comprend jusqu'à huit heures d'enseignement et de pratique (y compris plusieurs pauses de courte durée et une heure de pause pour le déjeuner). L'ordre du jour peut être adapté pour couvrir les sujets que le Client souhaite approfondir. La formation est dispensée par le biais d'un environnement cyberséminaire ou dans un site IBM agréé.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup
Fournit une (1) journée de 8 heures de formation à IBM Marketing Cloud dans les locaux du Client. Chaque journée comprend jusqu'à huit heures d'enseignement et de pratique (y compris plusieurs pauses de courte durée et une heure de pause pour le déjeuner). L'ordre du jour peut être adapté pour couvrir les sujets que le Client souhaite approfondir. Les frais de déplacement ne sont pas inclus et seront facturés séparément dans le cadre d'un Descriptif de Services (SOW).
- IBM Marketing Cloud Additional Domain service
Met à jour l'environnement de Service Cloud pour qu'une Identité de Réputation supplémentaire soit utilisée en plus de la quantité fournie avec IBM Marketing Cloud.

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 <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 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	Indemnisation (% 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 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 <hr/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est 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/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 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 de redevance 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 le Document de Transaction du Client.
- b. **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 accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **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 sont nécessaires 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.
- d. **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 suffisants sont nécessaires 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.
- e. **Message numérique** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- f. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.
- g. **Événement** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. 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 liés à un Événement sont caractéristiques du Service Cloud et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits liés à un Événement d'un autre Service Cloud ou d'un autre type d'événement. Des droits d'utilisation 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.

Lors de l'acquisition des droits d'Événements, les éléments suivants doivent être considérés comme étant un Événement :

- (1) Interaction Marketing :

Une Interaction Marketing est un point de contact/communication entrant ou sortant. Il s'agit par exemple d'e-mail, de message mobile push, de message d'application de périphérique, de contenu affiché dans les navigateurs, d'impression sociale et de cible publicitaire. Ceux-ci peuvent être associés à des visiteurs anonymes ou connus ou à des clients.

- (2) Ouvertures Email Insights :

Une ouverture Email Insights est enregistrée chaque fois qu'un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail du Client et qu'il ouvre cet e-mail.

(3) Contact :

Un Contact représente l'Événement associé à l'envoi d'un identifiant de contact par le biais de la fonction Social Audiences à une plateforme sociale correspondante.

- g. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation 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 Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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 Services

Tous les services de configuration arrivent 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.

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 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^{ème} 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 Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences et IBM Marketing Cloud Enterprise mesurés par 1 000 événements, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard et IBM Marketing Cloud B2B Enterprise mesurés 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 sur 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.

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 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 Notifications push mobiles

Les Evénements d'Interactions Marketing liés aux notifications mobile push incluent les notifications push simples, les notifications push in-app simples, les notifications comprenant uniquement des données push simples et les notifications de boîte de réception. Les notifications push simples, les notifications push in-app simples et les notifications comportant uniquement des données push simples sont comptabilisées comme une seule Interaction Marketing par périphérique au moment de l'émission. Les notifications de boîte de réception sont comptabilisées comme une seule Interaction Marketing pour chaque appkey à laquelle elles sont envoyées.

Le calcul des Interactions Marketing liées aux notifications mobile push devra inclure le nombre de notifications mobile push envoyées aux périphériques qui ont choisi de supprimer les notifications mobile push, ainsi que le nombre de notifications mobile push envoyées aux périphériques après la désinstallation de l'application. IBM utilisera régulièrement les services de feedback d'Apple et de Google et mettra à jour les notifications push envoyées en fonction des désinstallations. Il revient au Client de déterminer le volume d'abonnement pour les Interactions Marketing, qui inclut les notifications push.

8.4 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send est une fonctionnalité d'abonnement additionnelle activée au niveau d'une organisation. Un Client abonné peut activer et désactiver la fonctionnalité. Les adresses e-mail entrées par le Client pour la réception du message en double seront entrées sous forme d'adresses Bcc et ne seront pas visibles par les destinataires de l'e-mail. Les destinataires du message en double du Client sont modifiables.

Si l'e-mail en double ne peut pas être distribué à l'adresse e-mail Bcc, IBM ne pourra pas renvoyer l'e-mail en double.

8.5 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques du Service Cloud seront disponibles dans le Service Cloud comme suit : bases de données (listes de contacts) et modèles – 450 jours suivant la dernière utilisation (les bases de données et modèles activement utilisés sont conservés indéfiniment lorsque le service est actif) ; messages électroniques, contenu et données de suivi de clic d'e-mail, bases de données et modèles inutilisés ou inactifs – 450 jours suivant la date d'envoi du message ; suivi Web pour les visiteurs connus ou authentifiés – 180 jours ; suivi Web pour les visiteurs anonymes – 30 jours (les enregistrements peuvent être convertis en enregistrements « connus ou authentifiés » si l'identité de l'utilisateur est connue dans les 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 Période d'Abonnement. Le Client conservera des copies de sauvegarde de tous les contenus fournis pour être utilisés en rapport avec le Service Cloud.

8.6 Mentions relatives aux Codes Tiers

Ce Service Cloud inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j_1.1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

8.7 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.

8.8 Instructor Led Training Setup Services

Si le Service Instructor Led Training Setup est conçu pour être réalisé dans les locaux du Client, le Client est tenu de fournir une salle de formation adaptée au nombre d'étudiants, ainsi qu'un nombre adéquat de prises d'alimentation, un rétroprojecteur, un tableau blanc et/ou un tableau de conférence ainsi que la connectivité aux systèmes et environnements nécessaires, y compris une connexion Internet si nécessaire.

Si le Service Instructor Led Training Setup est réalisé chez IBM, le Client convient et reconnaît qu'IBM est en droit de recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés en local et personnel des sites du monde entier) pour la livraison de ce Service.

8.8.1 Obligations du Client

La prestation de Services assurée par IBM dépend de la façon dont le Client exercera et remplira, sans charge pour IBM, ses responsabilités indiquées ci-dessous. Tout retard d'exécution de ces

responsabilités peut avoir un impact sur la capacité d'IBM à mener à bien les Services Training Setup. Le Client accepte :

- a. de fournir à IBM l'adresse et les caractéristiques de salle du site de formation, sauf si celles-ci sont fournies par IBM ;
- b. le cas échéant, de fournir au personnel d'IBM un accès sécurisé, un espace de travail approprié, les fournitures, le mobilier, les connexions haut débit à Internet et les autres équipements nécessaires pendant toute la durée de sa prestation dans les locaux du Client ; et
- c. à moins qu'IBM mette en place les équipements nécessaires, d'être responsable du stockage sécurisé de l'ensemble du matériel et des logiciels dont IBM est propriétaire lorsque ceux-ci se trouvent dans les locaux du Client, et de veiller à ce que toutes les salles soient verrouillées en permanence.