

IBM Commerce Insights

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights est une solution qui aide les utilisateurs professionnels de plateformes IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 ou service Commerce on Cloud basé sur WebSphere Commerce) à prendre de meilleures décisions en connaissance de cause en fonction des données d'analyse et métier. Commerce Insights permet à l'utilisateur de consulter les données d'analyse Web, les données d'inventaire et les données de plan commercial dans le contexte de leur catalogue de magasin et site en ligne. Commerce Insights permet aux utilisateurs professionnels d'intervenir directement pour exécuter leurs opérations de merchandising sur leur plateforme IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights fournit des options de téléchargement de fichier et de flux de données pour différentes sources de données, notamment les suivantes :

- Flux d'informations de produit et de catégorie provenant de l'instance de création WebSphere Commerce ou Commerce on Cloud
- Flux de données d'inventaire provenant du système de gestion d'inventaire
- Téléchargement de fichier pour les données de plan commercial relatives aux produits et catégories
- Données d'analyse Web provenant d'IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights inclut des composants d'IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics est une solution qui permet aux clients de suivre les visiteurs Web qui interagissent avec leur site Web et fournit des rapports et des indicateurs clés de performances (également appelés KPI) basés sur la collecte de ces données. Les données sont collectées pour le Service Cloud par le biais d'Appels Serveur. Un Appel Serveur correspond aux données transmises au Service Cloud et traitées par ce dernier par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Client. Ces données de balise sont ultérieurement traitées par le Service Cloud pour générer des rapports mis à disposition via l'interface utilisateur de Commerce Insights pour aider à comprendre le comportement des visiteurs.

Pour le service IBM Digital Analytics, un nombre approprié d'ID Client (au maximum 10) sera fourni au Client sans supplément. Les 10 ID Client peuvent être des ID autonomes individuels ; ou bien, dans un environnement multisite, les 10 ID Client peuvent être une combinaison d'ID parent globaux et d'ID enfant (où les ID enfant sont associés à un ID parent global pour la génération de rapports cumulatifs).

Les composants d'IBM Digital Analytics inclus dans IBM Commerce Insights permettent la collecte et la conservation des données pour chaque site/ID Client. Les « Données de Rapport Standard » stockées comprenant des rapports sur les meilleures pratiques générés à partir des données brutes sont automatiquement traités toutes les nuits sans configuration du Client. Le Service Cloud conservera les Rapports Standard du Client pendant vingt-sept (27) mois glissants.

Le Client peut choisir d'utiliser IBM Digital Analytics Digital Data Exchange pour baliser le site. Digital Data Exchange est une solution qui fournit aux Clients une interface unique pour la configuration et le déploiement de balises de page de site Web ou mobile. IBM Digital Data Exchange permet à un Client de gérer les balises d'IBM et les balises de Partenaire Commercial IBM à déployer sur le site Web ou mobile du Client. L'interface utilisateur de Digital Data Exchange permet le contrôle direct du processus de balisage, de sorte que les utilisateurs puissent définir des balises de page et des groupes de pages en fonction d'un ensemble de règles déterminant l'exécution de balises. Les Clients d'IBM Digital Data Exchange peuvent gérer le déploiement actuel et précédent des balises d'IBM, des balises de Partenaire Commercial IBM et du code propriétaire ou JavaScript personnalisé dans plusieurs environnements.

1.1 Modules Complémentaires Facultatifs

IBM Commerce Insights for Watson Analytics est une solution complémentaire facultative qui permet aux utilisateurs professionnels d'avoir facilement accès à des données cohérentes pour les explorer et visualiser à l'aide d'IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics transforme les

données d'analyse Web provenant d'IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service et automatise le chargement de données vers le service IBM Watson Analytics du Client pour le compte de ce dernier.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service fournit un module de configuration et d'activation de flux de données qui permet au Client de spécifier et planifier directement une exportation de données quotidienne comprenant des données brutes du Client disponibles dans le Service Cloud. L'élément livrable d'exportation de données comprend plusieurs fichiers (sélectionnés par le Client) d'un format défini contenant des informations spécifiques sur les activités de consultation de page, de consultation de produit, d'achat, de commande, d'inscription et autres activités suivies de chaque Visiteur pour le jour précédent. L'interface utilisateur d'importation d'IBM Digital Analytics permet de configurer le module d'importation de Digital Data Feed.

L'abonnement à IBM Watson Analytics Personal Edition ou IBM Watson Analytics Professional Edition doit être acheté séparément.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le 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 dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, par téléphone et par le biais d'un système de demande de service de support en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook, qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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. **Utilisateur Actif** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Actif est une personne unique ayant accédé 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 Actifs ayant accédé au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de ce Service Cloud, dans les cas où plusieurs instances titulaires du Service Cloud sont mises à disposition, des droits d'Utilisateur Actif distincts sont nécessaires pour chaque instance titulaire du Service Cloud.

- b. **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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle 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.

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 Additionnelles

8.1 Suivi des Informations d'Utilisation

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

8.2 Services Tiers

Le Service Cloud peut contenir des intégrations à et des liens vers ou être utilisée pour accéder à des services de données, bases de données, services Web ou logiciels tiers ou à tout autre contenu tiers (dénommés ci-après « Services Tiers ».) Les Services Tiers ne font pas partie du Service Cloud. L'accès aux Services Tiers est fourni « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIERE DE DROIT DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGERENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UNE FIN PARTICULIERE.

Le Client est tenu de conclure et respecter des contrats distincts avec les tiers pour accéder aux Services Tiers ou les utiliser, y compris les règles en matière de collecte, d'utilisation, de traitement et de transmission des Données à caractère personnel. IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts et le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts dans la mesure où il souhaite les utiliser conjointement avec le Service Cloud. Les données ou le contenu transmis à IBM à partir d'un Service Tiers sont utilisés et traités selon les procédures décrites dans la documentation des Services Cloud concernant l'intégration à ce Service Tiers. Le Client convient et garantit à IBM qu'il a obtenu tous les consentements ou autorisations nécessaires pour transmettre ou rendre accessibles les données ou autres contenus entre le Service Cloud et le Service Tiers. Le Client reconnaît que les Services Tiers et les dispositions tierces au titre desquelles ils sont mis à disposition ne sont pas sous le contrôle d'IBM et qu'un Service Tiers et/ou l'intégration du Service Cloud à un Service Tiers peuvent être modifiés, résiliés ou retirés à tout moment.