

IBM Watson Commerce Insights

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Commerce Insights est une solution qui aide les Clients à prendre de meilleures décisions en connaissance de cause en fonction des données d'analyse et métier avec des analyses clés pour les professionnels dans les domaines du merchandising en ligne et omnicanaux.

Watson Commerce Insights peut se s'intégrer aux plateformes et sources de données eCommerce ci-dessous pour fournir les analyses.

Plateformes actuelles :

- IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 ou version ultérieure
- Plateformes eCommerce tierces – intégration supplémentaire requise.

Sources de données :

- Flux d'informations de produit et de catégorie provenant d'IBM Digital Commerce ou d'IBM WebSphere Commerce ou d'autres sources eCommerce
- Données d'analyse Web provenant d'IBM Digital Analytics, de Google Analytics ou d'Adobe Analytics
- Données d'inventaire provenant du système de gestion d'inventaire
- Données de coût provenant d'une ou plusieurs sources de coût
- Données de plan commercial relatives aux produits et catégories

En outre, le Service Cloud permet la publication des Lignes de Commande des commandes de transaction terminées provenant des sources transactionnelles omnicanaux utilisées dans le secteur d'activité du Client (« Données de Commande Omnicanaux »), à concurrence des quantités maximales par mois définies pour chaque offre ci-dessous. La publication des Données de Commande Omnicanaux au-delà de ces quantités maximales de Lignes de Commande nécessite l'achat du module complémentaire (add-on) IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines décrit ci-dessous.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

Ce Service Cloud permet les fonctionnalités suivantes :

- a. Vues métier omnicanaux saisonnières
- b. Analyses contextuelles de la façon dont le professionnel travaille (par exemple, vue de magasin eCommerce)
- c. Sources de données préconfigurées
- d. Aides aux opérations, telles que des vues interactives pour les comparaisons (avec le plan ou le passé) et des vues de classement
- e. Actions automatisées telles que des conditions d'organisation de catégorie
- f. Limite de Données de Commande Omnicanaux : 2,5 millions de Lignes de Commande par mois

1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

Ce Service Cloud permet les fonctionnalités suivantes :

- a. Toutes les fonctionnalités de Watson Commerce Insights Monitor
- b. Notifications identifiant les conditions commerciales anormales (revenus, marge) qui nécessitent une attention particulière avec des preuves à l'appui et des actions recommandées.

- c. Limite de Données de Commande Omnicanaux : 12,5 millions de Lignes de Commande par mois

1.2 Services Optionnels

Les modules complémentaires (add-on) ci-dessous peuvent être achetés avec IBM Watson Commerce Insights Monitor ou IBM Watson Commerce Insights Learn.

1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

Chaque droit d'utilisation de cet add-on permet la publication de cent mille Lignes de Commande supplémentaires par mois de Données de Commande Omnicanaux au-delà des quantités maximales indiquées pour l'offre concernée ci-dessus.

1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

L'add-on Watson Commerce Insights Analyzer inclut l'accès à et l'utilisation d'IBM Watson Analytics Professional et permet le chargement automatisé des données analytiques Web du Client à partir du Service Cloud vers Watson Analytics Professional (les « Données Analytiques Chargées »).

Watson Analytics Professional est un environnement multi-utilisateur comprenant toutes les fonctionnalités suivantes :

- a. Chargement de données à partir de fichiers .xls, .xlsx ou .csv, de services cloud pris en charge ou de systèmes de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) pris en charge contenant au maximum 10 000 000 lignes et 500 colonnes.
- b. Espace de stockage total de 100 Go
- c. Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- d. Connexion à IBM Cognos Analytics Reports
- e. Exportation au format de fichier PPT.
- f. Infographies
- g. Modèles
- h. Connexions à : DropBox, Box et Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional peut être utilisé à l'appui du Service Cloud uniquement et se limite à l'utilisation avec les Données Analytiques Chargées et d'autres données du Client ajoutées à partir d'Analytics Exchange qui étend les Données Analytiques Chargées. En outre, l'utilisation de Watson Analytics Professional à l'appui du Service Cloud dans le cadre de cet add-on Watson Commerce Insights Analyzer exclut l'accès au Contenu Twitter et l'utilisation de ce dernier qui est interdit.

1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

Disponible sous forme de module complémentaire à un abonnement mensuel à IBM Watson Commerce Insights Analyzer, chaque droit d'utilisation de ce Service Cloud permet 50 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu, en plus de l'espace maximal de 100 Go autorisé au titre de l'offre IBM Watson Analytics Professional.

1.3 Services d'accélération

1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

Ce service de configuration fournit jusqu'à 8 heures de conseils à distance pour les activités de lancement liées à la mise en œuvre d'un plan de déploiement technique et commercial pour IBM Watson Commerce Insights. IBM passera en revue avec le Client les fonctionnalités d'IBM Watson Commerce Insights et les intégrations de données potentielles disponibles. IBM aidera le Client à mettre en œuvre un plan de projet de déploiement qui peut être réparti sur plusieurs mises à jour de site au fil du temps. Le plan de déploiement peut couvrir les intégrations de données, l'affichage des données dans les outils métier, l'affichage des données de l'expérience client et les interventions dans la plateforme eCommerce connectée, selon les besoins et les possibilités dans l'environnement du Client.

Ce service de configuration est facturé en sus et est requis avec l'achat du Service Cloud. Ce service de configuration délivré à distance est acquis par Engagement, comme indiqué dans le Document de Transaction du Client. Que toutes les heures aient été utilisées ou non, ce service sera considéré comme terminé une fois qu'une copie électronique du plan de déploiement aura été livrée et passée en revue avec le Client.

1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

Ce service de configuration fournit jusqu'à 40 heures de conseils à distance pour les activités de lancement liées à l'exécution du plan de déploiement technique pour IBM Watson Commerce Insights. Des conseils seront fournis au Client pour l'exécution du plan de déploiement global avec des tâches affectées au Client, à l'Intégrateur de Systèmes (si le Client en utilise un) et à IBM. Pour les prestations effectuées par IBM, un transfert de connaissances sera fourni au Client ou à l'Intégrateur de Systèmes (si le Client en utilise un), de sorte que le Client puisse gérer et mettre à jour les éventuelles modifications dans l'avenir selon les besoins. IBM ne garantit pas que le nombre initial d'heures achetées sera suffisant pour l'exécution du plan de déploiement.

Ce service de configuration délivré à distance est acquis par Engagement, comme indiqué dans le Document de Transaction du Client. Que toutes les heures aient été utilisées ou non, ce service sera considéré comme terminé une fois que les tâches conjointement planifiées et affectées seront remplies pendant le nombre d'heures souscrites.

2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAAA084C1D9D5D44>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Une Ligne de Commande est une ligne d'article figurant sur une commande gérée ou traitée par les Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Utilisation Autorisée du Compte de Test

Sur demande et après accord d'IBM, IBM peut autoriser le Client à accéder à une instance distincte du Service Cloud à des fins de test et de développement préproduction (ci-après « Compte de Test »). Un Compte de Test est fourni selon les modalités ci-dessous.

Les Clients du Service Cloud peuvent demander un (1) Compte de Test du Service Cloud pour tester les intégrations au(x) site(s) eCommerce du Client avant la mise en route dans l'environnement de production. Le Client peut utiliser le Compte de Test uniquement aux fins de développement et de test (à savoir uniquement les tests fonctionnels et/ou d'intégration) et n'est pas autorisé à utiliser le Compte de Test aux fins de production. Le Compte de Test ne peut être utilisé que par un maximum de trois Utilisateurs Autorisés, sans supplément.

IBM fournit le Compte de Test sans aucune obligation de support et « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE. Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour éviter toute perte de données découlant du fait que le Compte de Test ne peut plus être utilisé.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Protection du Contenu et des Données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.