

IBM Customer Experience Analytics

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

1. Service Cloud

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition (« Basics Edition ») permet aux spécialistes des applications mobiles d'auto-implémenter les fonctionnalités de comportement et de facilité d'utilisation des principaux dispositifs de Customer Experience Analytics à l'aide de diverses lignes directrices. Cette édition, disponible sous forme d'abonnement mensuel, comprend ce qui suit :

- Jusqu'à 100 000 Événements CX
- Droits d'utilisation pour un maximum de cinq (5) utilisateurs autorisés
- Douze (12) mois de conservation des données de rapport de comportement
- Deux (2) jours de conservation de la réexécution de session
- Trente (30) jours de conservation des données de facilité d'utilisation
- Autorisation d'accès à un forum de support

1.1.1 Disponibilité du Centre de Données IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Le centre de données Basics Edition est situé au sein de l'Union européenne. Si le Client souhaite changer les centres de données Basics Edition (une fois qu'ils sont disponibles), le Client doit se procurer un nouveau droit d'utilisation et est seul responsable de la migration de sa configuration. Les données Basics Edition ne peuvent pas être migrées d'un centre de données vers un autre.

1.1.2 Exclusions de Basics Edition

L'abonnement à IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition exclut les ressources et services suivants :

- Accord Relatif aux Niveaux de Service (voir la clause 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service)
- Support Technique (voir la clause 4. Support Technique)
- Frais de configuration, redevances mensuelles partielles et redevances de dépassement (voir la clause 5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics (« Standard Edition ») est une solution qui permet au Client de visualiser les parcours omnicanaux de leurs visiteurs dans les périphériques, les canaux et les points de communication tactiles. Le Service Cloud comprend les trois fonctionnalités principales suivantes :

- IBM Analytics permet aux Clients de suivre les visiteurs Web qui interagissent avec leur site Web et fournit des rapports et des indicateurs clés de performances basés sur la collecte de ces données. Les données sont collectées pour le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un Identifiant Entité. Ces données de balise sont ultérieurement traitées par le Service Cloud pour générer des rapports mis à disposition via l'interface utilisateur du Service Cloud pour aider à comprendre le comportement des visiteurs.
- Les analyses de comportement et de facilité d'utilisation aident les Clients à comprendre et améliorer l'expérience de leurs visiteurs en analysant les problèmes de comportement et de facilité d'utilisation à partir de données telles que les interactions d'application, les informations sur les périphériques et le contenu utilisateur capturé et envoyé au Service Cloud.
- L'analyse des parcours collecte des données issues des événements dans les analyses numériques, les analyses de comportement et les analyses de facilité d'utilisation. Ces événements sont accessibles par le biais des API IBM Universal Behavior Exchange. D'autres événements externes au Service Cloud peuvent être utilisés dans le reporting une fois que le Client a connecté

des données dans IBM Universal Behavior Exchange. L'analyse des parcours traite l'événement et les données d'audience reçues d'IBM Universal Behavior Exchange pour générer les tableaux de bord, les vues et les rapports de parcours du Service Cloud.

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

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Droits de conservation de données de 800 jours de données de rapport d'analyse Web, 460 jours de données de rapport de comportement, 7 jours de réexécution de session et 30 jours de données de facilité d'utilisation.

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

- En fonction de l'évaluation d'IBM, 50 ID Client seront fournis au Client selon ses besoins d'analyse numérique. Tout ID Client au-delà de 50 sera facturé en sus.
- Ensemble de rapports d'analyse numérique pouvant être adaptés à cinq secteurs d'activité différents : Contenu, Contenu/Commerce, Services financiers, Voyages ou Distribution. Ces rapports peuvent être personnalisés davantage dans des vues correspondant à des variantes des rapports prêts à l'emploi. Le Client peut générer des rapports ad hoc pour créer un rapport au niveau des données d'analyse numérique collectées.
- Quatre (4) fenêtres d'attribution marketing rétrospectives par ID Client. Le Client peut ajuster les paramètres (durée des fenêtres et logique d'attribution) pour trois (3) des fenêtres ; cependant, l'une (1) d'elles possède des paramètres fixes d'une durée d'un jour et une logique d'attribution de dernier clic.
- IBM Digital Analytics Benchmark, selon le cas, par ID Client
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, selon le cas, par ID Client
- IBM Digital Analytics Import, selon le cas, avec les modules d'importation de données standard Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics
- IBM Digital Analytics Export, selon le cas, par ID Client
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, selon le cas, par ID Client. Des frais de migration sont susceptibles de s'appliquer.
- Les « Données de Rapport » conservées par ID Client incluent des tableaux de bord et des rapports définis ad hoc traités par le Service Cloud. Le Service Cloud conservera les Rapports Explore du Client pendant vingt-sept (27) mois glissants. Cette suppression des rapports aura une incidence sur la visualisation des rapports personnalisée. Remarque : Les données Top Line Metrics et les segments appliqués aux mesures Top Line Metrics seront conservés pendant toute la durée de la Période d'Abonnement.

1.2.2 ID Client de Test d'IBM Customer Experience Analytics pour la fonctionnalité d'analyse numérique

ID Client de Test d'IBM Customer Experience Analytics pour la fonctionnalité d'analyse numérique : un (1) ID Client sera fourni au Client à des fins de test dans un environnement hors production (ci-après dénommé « ID Client de Test »). Le Client peut demander des ID Client de Test supplémentaires, jusqu'à un total de dix (10) par Client, en prenant contact avec le Support Technique à l'adresse cm_support@us.ibm.com. Les ID Client de Test sont limités à 100 000 Appels Serveur par jour. IBM peut cesser immédiatement de collecter des données au niveau d'un ID Client de Test si plus de 100 000 Appels Serveur sont reçus au cours d'un seul jour. Etant donné que les ID Client de Test sont destinés exclusivement aux tests, les fonctionnalités activées sont limitées et les données collectées et traitées pour ces ID seront conservées pendant cinq (5) semaines au maximum. Le Client peut accéder aux rapports sur les données relatives aux ID Client de Test par le biais d'IBM Customer Experience Analytics. Les données d'enregistrement des visiteurs ne sont pas disponibles dans les rapports sur les ID Client de Test. Les rapports de test sont désactivés et toutes les données de test supprimées si l'une des situations suivantes se présente : (a) aucun utilisateur n'ouvre de session à l'aide de l'ID Client de Test pendant trente (30) jours consécutifs ou (b) aucune donnée n'est envoyée à l'ID Client de Test pendant trente (30) jours consécutifs. Au bout de six (6) mois consécutifs d'inactivité, un ID Client de Test est supprimé en intégralité.

Les abonnés IBM Digital Analytics dont la Période d'Abonnement précédente était au titre du Descriptif IBM Digital Analytics auront un accès en continu aux fonctions standard d'IBM Digital Analytics

disponibles au titre du Descriptif IBM Digital Analytics jusqu'à (a) l'expiration ou la résiliation de l'abonnement du Client à IBM Customer Experience Analytics, ou (b) la date à laquelle IBM retire l'offre IBM Digital Analytics du marché, la date la plus proche étant retenue. Cet accès en continu se fera par le biais de l'interface utilisateur existante d'IBM Digital Analytics. Les Clients qui possédaient des droits d'abonnement en vigueur à des Crédits de Rapport Explore, Segments de Rapport d'Analyse Numérique ou Fenêtres d'Attribution additionnels par le biais de composants de services complémentaires explicites auront un accès en continu à ces fonctionnalités au même niveau d'autorisation jusqu'à (a) l'expiration ou la résiliation de l'abonnement du Client à IBM Customer Experience Analytics, ou (b) la date à laquelle IBM retire l'offre IBM Digital Analytics du marché, la date la plus proche étant retenue. Plus précisément, les Segments de Rapport et les Fenêtres d'Attribution additionnels demeurent accessibles dans l'interface utilisateur d'IBM Digital Analytics et les clients seront en mesure de créer des rapports définis par l'utilisateur et non restreints, à partir de l'interface utilisateur d'IBM Customer Experience Analytics.

Tout service complémentaire Digital Analytics précédemment sous licence (par exemple, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, etc.) que le Client choisit de conserver lors du renouvellement de son contrat Customer Experience Analytics servira d'autorisations d'utilisation distinctes mais également se poursuivra sans interruption et ne nécessitera aucune modification de l'implémentation.

IBM Universal Behavior Exchange est un prérequis technique pour IBM Customer Experience Analytics. Les nouveaux utilisateurs peuvent s'inscrire à des fins d'accès, en complétant le formulaire d'inscription en ligne à l'adresse suivante : <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension donne l'option au Client de conserver des éléments de données stockés pendant une durée prolongée. Session Replay Data Retention Extension est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent à l'offre IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention de base de 7 jours :

- 7 jours supplémentaires
- 14 jours supplémentaires
- 21 jours supplémentaires
- 49 jours supplémentaires
- 77 jours supplémentaires
- 105 jours supplémentaires

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

L'abonnement à IBM Digital Analytics Suite inclut l'accès à IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed et IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Solution permettant aux Clients de créer des segments de visiteur et d'insérer ces segments dans une liste de Fournisseurs de services de courrier électronique (ESP) pour réaliser des campagnes par e-mail ciblées.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Solution permettant aux Clients d'exécuter des rapports évaluant si les Visiteurs d'un site ont ou non atteint les principales étapes de l'engagement auprès du site sur une période prolongée (jusqu'à 400 jours).

c. IBM Digital Data Feed

Ce service fournit un module de configuration et d'activation de flux de données déployé dans l'application IBM Digital Analytics Export. Ce service 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 à partir de l'interface utilisateur d'IBM Digital Analytics Export) 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.

d. **IBM Digital Analytics Multichannel**

Ce service fournit trois (3) solutions d'importation de données supplémentaires :

- Importation multicanal
- Importation des zones d'enregistrement de visiteur
- Importation des extensions de données. Le nombre d'importations d'extensions de données par ID Client est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans le Document de Transaction du Client.

1.4 Services permanents

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service est un service d'abonnement à distance qui fournit 10 heures par mois de services de support personnalisés dans le cadre de chaque droit d'utilisation. Il fournit un service d'assistance personnalisé avec un point de contact technique unique désigné pour la prise en charge de Customer Experience Analytics. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre. Ce service prendra fin en même temps que l'abonnement à Customer Experience Analytics.

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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, 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 peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des Données à caractère personnel si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des Données à caractère personnel sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

- Chiffrement des données en transit du navigateur ou de l'appareil mobile de l'utilisateur vers le Service Cloud
- Chiffrement des données stockées dans le Service Cloud
- Permet au Client d'instrumenter le blocage des Données à caractère personnel ou sensibles au point de capture dans le navigateur ou l'application
- Permet au Client d'instrumenter le blocage ou le masquage côté serveur dans IBM Customer Experience Analytics
- Règles de gestion de mots de passe fiables
- Chiffrement des données d'exportation en transit du Service Cloud vers le site désigné par le Client
- Permet au Client d'empêcher que les Données à caractère personnel ou sensibles soient capturées et stockées dans le Service Cloud
- Permet au Service Cloud de masquer les points de Données à caractère personnel, tels que les adresses IP

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et IBM Customer Experience Analytics. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux États-Unis, et est soumis aux

règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois 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 pour cent (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 %
< 98 %	5 %
< 97 %	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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

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

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 50 minutes de Durée d'Indisponibilité	
= 42 700 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % 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, par téléphone, messagerie instantanée, et via un système de notification de problème 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. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est vendu en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. **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 l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

Pour les buts du présent Service Cloud, un Événement est un Événement d'Expérience Client (« Événement CX »). Les Événements CX sont des événements associés à un Client qui sont observés à un moment donné et qui servent de mesure unificatrice pour le Service Cloud. Ils peuvent être considérés comme des faits associés à une valeur de dimension temporelle définissant le « moment » de leur survenance (en général au minimum la date, voire l'horodatage). Il existe trois types d'Événements CX pour l'offre Standard Edition : Événement de Parcours, Événement de Comportement ou Événement Numérique.

- (1) Un Événement de Parcours est une interaction ou un événement marketing reçu par le biais des API directement dans le Service Cloud et qui est associé à un Identifiant Entité, un horodatage ou un nom/description unique. Un million d'Événements CX est égal à quatre millions d'Événements de Parcours.
- (2) Un Événement de Comportement est une interaction digitale avec une application capturée par le Service Cloud, soit au niveau du réseau (par exemple, une paire de demande et

réponse [ci-après « Hit »] sur http ou https), soit à tout autre niveau. Un million d'Evénements CX est égal à un million d'Evénements de Comportement.

- (3) Un Evénement Numérique est défini comme un Appel Serveur. Un Appel Serveur en Million (ci-après « ASM ») est une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un Identifiant Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un Identifiant Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le Service Cloud qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Un million d'Evénements CX est égal à cinq millions d'Evénements Numériques.

Des Evénements CX en Million suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'événements traités pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

Un Evénement CX pour Basics Edition est une interaction digitale avec une application capturée par le Service Cloud, soit au niveau du réseau (par exemple, une paire de demande et réponse [ci-après « Hit »] sur http ou https), soit à tout autre niveau.

- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Frais de Configuration

Une redevance de configuration unique initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

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 par le Client du Service Cloud pendant sa période d'abonnement annuel dépasse celle indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour cet excédent d'utilisation selon les tarifs de dépassement indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction applicable.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné au Service Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

7.2 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques du Service Cloud seront disponibles dans le Service Cloud comme suit : données de rapport d'analyse Web pendant 800 jours ; données de rapport de comportement pendant 460 jours ; données de réexécution de session pendant 7 jours ; et données d'analyse de facilité d'utilisation pendant 30 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.

7.3 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de Service Cloud transmet du contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur IBM accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service : bien que les Services Benchmark soient un composant standard du Service Cloud, la participation est facultative. Le Client peut choisir de ne pas participer, en prenant contact avec le Support Technique à l'adresse cm_support@us.ibm.com. Le Client reconnaît que, pour qu'IBM puisse fournir des Services de Benchmarking, IBM doit préparer, traiter et analyser les Données de Synthèse concernant les Clients IBM et y accéder, et utiliser les Données de Synthèse du Client pour remplir les Données Agrégées utilisées dans chaque Service IBM Benchmarking. IBM ne devra divulguer à aucun tiers, ni rendre publiques, les Données de Synthèse du Client qui pourraient permettre d'identifier le Client ou les marques de ses produits, ou un Visiteur quel qu'il soit. Sous réserve de ce qui précède, en rapport avec la fourniture des Services IBM Benchmarking, aucune disposition du présent Contrat n'interdit à IBM : (i) d'ajouter les Données de Synthèse du Client aux Données de Synthèse d'un autre client pour créer le pool de Données Agrégées, d'utiliser les Données de Synthèse du Client pour accéder aux Données Agrégées ou les analyser, ou de divulguer ou d'utiliser lesdites Données Agrégées ; ou (ii) d'utiliser les Données de Synthèse du Client pour fournir des Services au Client et lui permettre de participer au Service IBM Benchmarking. Les Données de Synthèse du Client ne seront en aucun cas divulguées, sauf accord préalable écrit du Client. Le Client n'est pas autorisé, sauf accord préalable écrit d'IBM, à distribuer ou donner accès à un rapport IBM Benchmarking ou à son contenu, ou à toute Donnée de Synthèse ou Agrégée fournie au Client, à des tiers quels qu'ils soient, à l'exception des conseillers ou sous-traitants retenus en rapport avec l'utilisation des Services par le Client et, dans chaque cas, sous réserve de la signature d'un accord de confidentialité similaire à la clause de confidentialité du Contrat. Les rapports IBM Benchmarking et leur contenu, ainsi que les Données Agrégées sont la propriété d'IBM et sont des Informations Confidentielles d'IBM, comme stipulé dans la clause de confidentialité du Contrat. Le Client est autorisé à fournir à ses employés et consultants des exemplaires d'un rapport de Service IBM Benchmarking et l'accès à celui-ci, à condition que ces personnes soient informées de leur obligation de non distribution dudit rapport ou de son contenu à des tiers.

- a. Les « Données de Synthèse » désignent certaines mesures d'indicateur clé de performances d'un Client IBM unique.
- b. Les « Données Agrégées » désignent toutes les Données de Synthèse de chaque Client IBM participant à un Service IBM Benchmarking, y compris une Sous-verticale de ces données.
- c. Une « Sous-verticale » désigne un groupe d'au moins quatre (4) clients participant à un Service IBM Benchmarking, où chaque membre de chaque Sous-verticale est engagé dans un secteur d'activité similaire basé sur les produits vendus et les marchés ciblés (par exemple, vêtements, joaillerie, fournitures de bureau, etc.).