

IBM Watson Customer Experience Analytics

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 Watson Customer Experience Analytics* capture, gère et analyse les données client pour fournir des informations sur le parcours et l'expérience d'un client tout au long du cycle de vie du client. IBM Watson Customer Experience Analytics inclut les Editions et services à base de solution suivants :

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

* Les références à IBM Watson Customer Experience Analytics sans identifiant d'édition s'appliquent à toutes les éditions.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponible sous forme d'abonnement mensuel, comprend ce qui suit :

- Analyse numérique : permet de gérer le marketing numérique à l'aide de tableaux de bord et benchmarks d'analyse Web et mobiles, de calculer le retour sur investissements pour chaque canal marketing, d'effectuer des analyses ad hoc sur des propriétés numériques et d'utiliser l'activité des visiteurs pour informer et développer des plans marketing ciblés.
- 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 des rapports au niveau des données d'analyse numérique collectées.
- Analyse de parcours : permet de visualiser les parcours d'un client dans les périphériques, les canaux et les points de communication tactiles.
- Recherche et réexécution de session : permet de consulter les sessions mobiles et Web capturées pour comprendre et résoudre les difficultés rencontrées par les clients et les problèmes d'application.

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

- a. En fonction de l'évaluation d'IBM, cinquante (50) ID Client seront fournis au Client selon ses besoins d'analyse numérique. Tout ID Client au-delà de cinquante (50) sera facturé en sus.
- b. Le montant de l'abonnement inclut 50 Utilisateurs Autorisés. Behavioral Analytics Additional Users peut être acquis pour chaque Utilisateur Autorisé additionnel requis au-delà des 50 inclus.
Un Utilisateur Autorisé est une personne 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.
- c. La fonctionnalité d'analyse des parcours n'a pas de limite de nombre d'utilisateurs.
- d. 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.
- e. IBM Digital Analytics Benchmark, selon le cas, par ID Client.

- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, selon le cas, par ID Client.
- g. IBM Digital Analytics Export, selon le cas, par ID Client.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, selon le cas, par ID Client. Des frais de migration sont susceptibles de s'appliquer.
- i. Les « Données de Rapport » conservées par ID Client incluent des tableaux de bord et des rapports définis ad hoc traités par les Services Cloud. Le Service Cloud conservera les Rapports Ad-hoc du Client pendant 800 jours à compter de la dernière période de mesure définie dans le rapport. 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.
- j. Total de huit cent (800) jours de données de rapport d'analyse numérique.
- k. Total de deux (2) jours de conservation des données de réexécution de session.
- l. Stockage des données IBM Universal Behavior Exchange (UBX) envoyées à Watson Customer Experience Analytics pendant 800 jours.
- m. Les rapports d'analyse de parcours sont stockés pendant 800 jours à compter de la dernière période de mesure définie dans le rapport.
- ID Client de Test d'IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition pour la fonctionnalité d'analyse numérique

Un (1) ID Client au total 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 Watson 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.

- **Fonctionnalité d'analyse numérique d'IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition**

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 Watson 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 Watson 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 Watson 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 Watson Customer Experience Analytics servira d'autorisations

d'utilisation distinctes mais également se poursuivra sans interruption et ne nécessitera aucune modification de l'implémentation.

- **Fonctionnalités d'IBM Universal Behavior Exchange**

IBM Universal Behavior Exchange est un prérequis technique pour IBM Watson 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>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition inclut toutes les fonctionnalités, les ID Client de Test, les données de rapport, les Utilisateurs Autorisés et la fonction de conservation de données du module Essentials, plus les données de rapport de comportement et la conservation de données :

- Analyses de comportement et de facilité d'utilisation : reporting sur les données de comportement et de facilité d'utilisation (cartes de densité) à partir d'applications mobiles et Web, d'interactions, d'informations sur les périphériques et du contenu utilisateur capturé et envoyé au Service Cloud.
- Analyses des difficultés cognitives : permet de détecter automatiquement les difficultés, d'envoyer des alertes, de former et de permettre au Client d'ajuster les seuils sur les pages d'application mobiles et Web désignées par le Client.
- Total de quatre cent soixante (365) jours de données de rapport de comportement.
- Total de sept (7) jours de conservation des données de réexécution de session.
- Total de trente (30) jours de conservation des données de facilité d'utilisation (cartes de densité).

Les frais d'abonnement au module Standard Edition incluent ce qui suit :

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition inclut toutes les fonctionnalités, les ID Client de Test, les données de rapport, les Utilisateurs Autorisés et la fonction de conservation de données du module Standard, plus une meilleure conservation de données et les fonctionnalités suivantes :

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights : abonnement permettant l'accès à IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed et IBM Multichannel Analytics.
- Total de quatorze (14) jours de conservation des données de réexécution de session.
- Total de quatre-vingt-dix (90) jours de conservation des données de facilité d'utilisation (cartes de densité).

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

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

- Un million d'Événements CX par mois pour le module IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition acheté.
- Cinq (5) utilisateurs autorisés.
- Douze (12) mois de 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 (cartes de densité).
- Autorisation d'accès à un forum de support.

Veillez noter que ce service Cloud n'inclut pas les crédits du Contrat de Niveau de Service (SLA).

a. Disponibilité du Centre de Données IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

Basics Edition est hébergé en Allemagne. 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.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard ou Premium Edition Session Replay Data Retention de base :

- Sept (7) jours supplémentaires
- Quatorze (14) jours supplémentaires
- Vingt-et-un (21) jours supplémentaires
- Quarante-neuf (49) jours supplémentaires
- Soixante-dix-sept (77) jours supplémentaires
- Cent cinq (105) jours supplémentaires

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

L'abonnement à IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights inclut l'accès à IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed et IBM Multichannel Analytics.

a. 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 jusqu'à quatre cent (400) jours.

b. 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.

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. Le 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 le Document de Transaction du Client.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-on

Ce Service Cloud est une solution cloud hybride qui permet aux Clients d'envoyer leurs données de trafic réseau à Tealeaf CX on Cloud pour des informations supplémentaires sur les clients. Cette solution permet la capture passive du trafic réseau pour toutes les sessions utilisateur et permet au Client de configurer et d'évaluer les événements qui détectent les erreurs de réseau et de serveur et de surveiller

les problèmes de performance qui ont un impact sur l'expérience des utilisateurs. En outre, les Clients peuvent détailler les sessions individuelles pour évaluer les données de demande et réponse HTML afin de comprendre la cause première des difficultés rencontrées par les clients. Cette solution exige l'installation et le maintien par les Clients d'un ensemble d'infrastructures sur site requis pour réacheminer le trafic réseau vers l'environnement de cloud.

Le Service Cloud inclut ce qui suit :

- 7 jours calendaires de Données de Capture Réseau en continu.
- Application de Capture Passive, qui capture toutes les demandes et réponses de l'application Web.
- Application de Transport de Données, qui traite les données de demande et de réponse, filtre ou chiffre les données sensibles et achemine les données vers Watson Customer Experience Analytics.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Ce Service Cloud permet au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée et est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent à l'offre Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data Retention de base de 7 jours :

- 7 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 14 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.
- 14 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 21 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.
- 21 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 28 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.
- 49 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 56 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.
- 77 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 84 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.
- 105 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau pour une durée maximale totale de 112 jours de stockage de Données de Capture de Rapport en continu.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Ce Service Cloud permet aux Clients d'envoyer des données réseau Akamai à Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, comme les codes d'erreur, le trafic des bots et le trafic mis en cache. Ainsi, Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dispose de données supplémentaires pour aider les Clients à comprendre et améliorer l'expérience utilisateur. Le client doit être un client Akamai existant. Le nombre d'utilisateurs accédant à ce service est limité par l'abonnement Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics de base du Client. Le montant de l'abonnement à ce service cloud inclut 7 jours calendaires de Données Capture en continu. Ce Service Cloud est certifié sur la base d'un Million d'Interactions Mensuelles. Une « Interaction » est une demande HTTP adressée à un serveur Akamai pour accéder à un objet. La taille maximale d'une demande Akamai est de 100 Ko de données transmises. Si la taille d'une demande Akamai dépasse 100 Ko, la taille totale de la demande Akamai sera divisée par 100 Ko, arrondi au nombre entier supérieur, afin de déterminer le nombre total d'Interactions comptabilisées dans le Million d'Interactions mensuelles auquel le Client a droit. Des frais de dépassement seront facturés si le Client dépasse le Million d'Interactions Mensuelles auquel il a droit.

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Ce service donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée. Capture Data Retention Extension est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent

à l'offre Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention de base de 7 jours. Le Client doit avoir le même nombre de jours calendaires de déploiement de Capture Data Retention pour l'abonnement Watson CX on Analytics de base et l'extension Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-On

L'exportation des sessions permet d'exporter les sessions en fonction de critères définis. Les clients peuvent exporter les sessions sous différents formats en fonction de leurs cas d'utilisation. Les clients peuvent effectuer des analyses de données à l'aide de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics pour analyser le téléchargement des données brutes de session. En outre, les Clients peuvent faciliter la résolution de divers cas d'utilisation qui nécessitent des enregistrements à long terme des interactions en ligne, car les Clients peuvent mettre en ligne le fichier exporté dans l'interface utilisateur CX Watson Experience Analytics Behavioral Analytics pour une réexécution de la session. Les clients peuvent planifier, gérer et surveiller les tâches d'exportation.

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

- Capacité d'exportation de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data dans le cadre de la durée de conservation de la licence Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics achetée.
- Trois jours calendaires supplémentaires de conservation des données exportées dans IBM Cloud Object Storage. Le client doit obtenir une capacité de stockage séparée afin de conserver les données exportées plus longtemps que les 3 jours supplémentaires.
- Ce Service Cloud est certifié sur la base d'un Million d'Interactions Mensuelles. La taille des données exportées est définie comme une « Interaction » où la taille maximale d'une Interaction des données exportées est de 20 Mo. Les interactions qui excèdent 20 Mo seront arrondies à la tranche suivante de 20 Mo et compteront pour le total du million d'interactions mensuelles auquel a droit le client. Des frais de dépassement seront facturés si le Client dépasse le Million d'Interactions Mensuelles auquel il a droit.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Solution permettant aux Clients de suivre les consultations de contenu par les visiteurs hors du site Web du client, afin de comprendre la façon dont les impressions marketing (par exemple, affichage d'une bannière publicitaire, de widgets, de vidéos syndiquées, de micro-sites, etc.) ont un impact sur les conversions sur leur site Web.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données permet à un Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation des données Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, selon le cas ;
- 12 mois supplémentaires de conservation des données Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, selon le cas ;

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Le service Additional Marketing Attribution Windows permet à un client d'utiliser un certain nombre de fenêtres d'attribution marketing rétrospectives supplémentaires en plus de la quantité par défaut incluse dans le Service Cloud. Les fenêtres d'attribution marketing supplémentaires sont souscrites de manière globale et non individuellement pour chaque ID Client. Une fenêtre d'attribution marketing fournie pour plusieurs ID Client sera comptabilisée comme autant de fenêtres d'attribution que d'identifiants Client.

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

Il est possible d'acheter des ID de client supplémentaires en sus de ceux inclus dans l'abonnement de base, par tranches de 10, 20, 40, 80, 160 ou 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations offre les capacités suivantes :

- Automatise et optimise le processus de suggestions de produit personnalisées sur le site Web du Client, dans ses campagnes par e-mail et autres canaux marketing.
- Un composant de gestion de règles métier fournit une interface graphique permettant de définir des règles métier avancées pouvant remplacer ou affiner les recommandations de produit finales effectuées par les algorithmes d'affinité de la solution.
- Un composant de test A/B inclus est spécialement conçu pour mener des tests A/B/C et D split afin de déterminer l'impact relatif des différentes stratégies d'offre de recommandation de produit sur les conversions des visiteurs sur site.

Avant d'utiliser ce service, le client doit au préalable obtenir une autorisation pour Watson Customer Experience Analytics.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Ce service cloud fournit les mêmes services qu'IBM Product Recommendations, sans obligation d'abonnement à Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Le montant de l'abonnement au présent Service Cloud inclut ce qui suit :

- En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié d'ID Client (entre 1 et 10) sera fourni au Client selon ses besoins en matière de recommandations.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import avec les modules d'importation de données standard (Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Ce Service Cloud est un Module complémentaire et requiert un abonnement à IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Analytics AdTarget est une solution qui permet au Client de sélectionner et de syndiquer les activités des visiteurs de site et les identificateurs de segment à un maximum de trois partenaires d'affichage publicitaire certifiés par IBM. Les activités des visiteurs et les données de segment sont ensuite utilisées par ces partenaires pour diffuser des publicités aux visiteurs une fois qu'ils ont quitté le site du Client.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Ce Service Cloud est un Module complémentaire et requiert un abonnement à IBM Watson Customer Experience Analytics.

La solution Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations automatise et optimise le processus de suggestions de contenu personnalisées sur le site Web du Client. L'interface utilisateur de Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations permet de déterminer la stratégie de recommandation de contenu et de définir des règles métier spécifiques au Client selon ses besoins.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Ce Service Cloud est un Module complémentaire et requiert un abonnement à IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital est une solution qui fournit au Client une interface unique pour la configuration et le déploiement de balises de page de site Web ou mobile et permet au Client de gérer les balises IBM et les balises de Partenaires commerciaux à déployer sur son site Web ou mobile. L'interface utilisateur de Watson Customer Experience Analytics 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. Une fois que le Client aura acquis Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, il peut

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.

Ce Service Cloud inclut l'activation standard d'un maximum de cinq (5) heures de services d'implémentation fournis à distance pour l'intégration initiale du Client à Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Les Services arrivent à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

L'intégration du Service Cloud est un service de configuration obligatoire qui est une combinaison des activités d'assistance en matière de processus d'application des accès, de configuration de produit et de conseils produits afin de permettre l'utilisation du Service Cloud. Un consultant en intégration est désigné pour collaborer avec un représentant du Client tout au long du processus, ce qui inclut des prestations de conseils et d'encadrement pour l'implémentation. Le Service Cloud propose trois (3) options de Configuration des Services d'Intégration délivrés à distance qui doivent être utilisées dans les quatre-vingt-dix (90) jours pour Essentials Edition, comme suit :

a. Services d'Intégration (Digital Analytics et Tealeaf CX on Cloud)

- Jusqu'à quarante (40) heures de Services d'analyse numérique fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Jusqu'à soixante (60) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

b. Services d'Intégration (Digital Analytics)

- Jusqu'à quarante (40) heures de Services d'analyse numérique fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

c. Services d'Intégration (Tealeaf CX on Cloud)

- Jusqu'à soixante (60) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

L'intégration du Service Cloud est un service de configuration obligatoire qui est une combinaison des activités d'assistance en matière de processus d'application des accès, de configuration de produit et de conseils produits afin de permettre l'utilisation du Service Cloud. Un consultant en intégration est désigné pour collaborer avec un représentant du Client tout au long du processus, ce qui inclut des prestations de conseils et d'encadrement pour l'implémentation. Le Service Cloud propose trois (3) options de Configuration des Services d'Intégration délivrés à distance qui doivent être utilisées dans les quatre-vingt-dix (90) jours pour Standard Edition, comme suit :

a. Services d'Intégration (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud et Tealeaf CX Overstat)

- Jusqu'à quarante (40) heures de Services d'analyse numérique fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Jusqu'à cent (100) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK et IBM Tealeaf CX Overstat pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile. La configuration d'IBM Tealeaf CX Overstat et les analyses de comportement Tealeaf peuvent inclure certaines des fonctions suivantes :
 - Rapport d'entonnoirs, destiné à un cas d'utilisation comportant cinq étapes, par exemple processus de réservation, d'enregistrement ou de devis.

- Rapports d'abandon, destinés à une étape du cas d'utilisation ci-dessus : segmentés par attributs utilisateur/client tels que navigateur, type d'utilisation, système d'exploitation et plateforme.
- Rapports de difficultés, destinés à une étape du cas d'utilisation : par exemple, ajout d'articles dans le panier mais panier vidé par erreur.
- Rapport sur les messages d'erreur d'utilisateur/client ou de système/application et sur l'impact de l'achèvement du processus.
- Configuration des attributs IBM Tealeaf CX Overstat, afin d'améliorer la carte de densité ou les rapports d'analyse de zone de formulaire sur le navigateur et la plateforme.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

b. Services d'Intégration (Digital Analytics)

- Jusqu'à quarante (40) heures de Services d'analyse numérique fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

c. Services d'Intégration (Tealeaf CX on Cloud et Tealeaf CX Overstat)

- Jusqu'à cent (100) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK et IBM Tealeaf CX Overstat pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile. La configuration d'IBM Tealeaf CX Overstat et les analyses de comportement Tealeaf peuvent inclure certaines des fonctions suivantes :
 - Rapport d'entonnoirs, destiné à un cas d'utilisation comportant cinq étapes, par exemple processus de réservation, d'enregistrement ou de devis.
 - Rapports d'abandon, destinés à une étape du cas d'utilisation ci-dessus : segmentés par attributs utilisateur/client tels que navigateur, type d'utilisation, système d'exploitation et plateforme.
 - Rapports de difficultés, destinés à une étape du cas d'utilisation : par exemple, ajout d'articles dans le panier mais panier vidé par erreur.
 - Rapport sur les messages d'erreur d'utilisateur/client ou de système/application et sur l'impact de l'achèvement du processus.
 - Configuration des attributs IBM Tealeaf CX Overstat, afin d'améliorer la carte de densité ou les rapports d'analyse de zone de formulaire sur le navigateur et la plateforme.
 - Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

L'intégration du Service Cloud est un service de configuration obligatoire qui est une combinaison des activités d'assistance en matière de processus d'application des accès, de configuration de produit et de conseils produits afin de permettre l'utilisation du Service Cloud. Un consultant en intégration est désigné pour collaborer avec un représentant du Client tout au long du processus, ce qui inclut des prestations de conseils et d'encadrement pour l'implémentation. Le Service Cloud propose trois (3) options de Configuration des Services d'Intégration délivrés à distance qui doivent être utilisées dans les quatre-vingt-dix (90) jours pour Premium Edition, comme suit :

a. Services d'Intégration (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud et Tealeaf CX Overstat)

- Jusqu'à cent huit (108) heures de Services fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics, y compris Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed et Multi-Channel), et des recommandations sur les produits pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Jusqu'à cent (100) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK et IBM Tealeaf CX Overstat pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile. La configuration d'IBM Tealeaf CX Overstat et les analyses de comportement Tealeaf peuvent inclure certaines des fonctions suivantes :

- Rapport d'entonnoirs, destiné à un cas d'utilisation comportant cinq étapes, par exemple processus de réservation, d'enregistrement ou de devis.
- Rapports d'abandon, destinés à une étape du cas d'utilisation ci-dessus : segmentés par attributs utilisateur/client tels que navigateur, type d'utilisation, système d'exploitation et plateforme.
- Rapports de difficultés, destinés à une étape du cas d'utilisation : par exemple, ajout d'articles dans le panier mais panier vidé par erreur.
- Rapport sur les messages d'erreur d'utilisateur/client ou de système/application et sur l'impact de l'achèvement du processus.
- Configuration des attributs IBM Tealeaf CX Overstat, afin d'améliorer la carte de densité ou les rapports d'analyse de zone de formulaire sur le navigateur et la plateforme.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

b. Services d'Intégration (Digital Analytics)

- Jusqu'à cent huit (108) heures de Services fournissant des conseils sur l'implémentation de balises IBM Digital Analytics, y compris Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed et Multi-Channel), et des recommandations sur les produits pour un (1) site Web par domaine de marque, ou une (1) application mobile.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

c. Services d'Intégration (Tealeaf CX on Cloud et Tealeaf CX Overstat)

- Jusqu'à cent (100) heures de services IBM Tealeaf CX on Cloud SDK et IBM Tealeaf CX Overstat pour un (1) cas d'utilisation de réexécution Web ou mobile. La configuration d'IBM Tealeaf CX Overstat et les analyses de comportement Tealeaf peuvent inclure certaines des fonctions suivantes :
 - Rapport d'entonnoirs, destiné à un cas d'utilisation comportant cinq étapes, par exemple processus de réservation, d'enregistrement ou de devis.
 - Rapports d'abandon, destinés à une étape du cas d'utilisation ci-dessus : segmentés par attributs utilisateur/client tels que navigateur, type d'utilisation, système d'exploitation et plateforme.
 - Rapports de difficultés, destinés à une étape du cas d'utilisation : par exemple, ajout d'articles dans le panier mais panier vidé par erreur.
 - Rapport sur les messages d'erreur d'utilisateur/client ou de système/application et sur l'impact de l'achèvement du processus.
 - Configuration des attributs IBM Tealeaf CX Overstat, afin d'améliorer la carte de densité ou les rapports d'analyse de zone de formulaire sur le navigateur et la plateforme.
- Configuration de la fonctionnalité de rapport de parcours et intégration à IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Services d'accélération

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics OnePoint Premium Support est un service d'abonnement délivré à distance. Chaque droit d'utilisation Engagement fournit aux Clients une ressource de support technique désignée par tranches de dix (10) heures par mois. La ressource de support technique collaborera avec les Client pour traiter les problèmes, recommander des actions préventives et aider à la résolution de problème. Les services de support personnalisés incluent la maintenance proactive, les conseils spécifiques au secteur d'activité d'un client et la maximisation de la productivité à l'aide de l'offre. Ce service fonctionne simultanément avec l'abonnement Watson Customer Experience Analytics et les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre.

1.3.2 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: tirer le meilleur parti de votre solution avec un expert Retained Product (16 heures)

Ce service permanent fournit 16 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance par mois. Ce Service peut être acheté pour le nombre de mois restant sur la durée de l'abonnement à Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics à partir de la date d'achat. Il comprend la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre.

1.3.3 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : tirer le meilleur parti de votre solution avec un expert Retained Product (40 heures)

Ce service permanent fournit 40 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance par mois. Ce Service peut être acheté pour le nombre de mois restant sur la durée de l'abonnement à Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics à partir de la date d'achat. Il comprend la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre.

1.3.4 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : tirer le meilleur parti de votre solution avec un expert Retained Product (60 heures)

Ce service permanent fournit 60 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance par mois. Ce Service peut être acheté pour le nombre de mois restant sur la durée de l'abonnement à Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics à partir de la date d'achat. Il comprend la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et les services de sciences de données. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre.

1.3.5 Evaluation IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : créer un plan de hiérarchisation pour améliorer l'expérience client en comparant vos KPI commerciaux à vos performances actuelles

Il s'agit d'un service fourni à distance offrant 40 heures de services concernant essentiellement les améliorations de conformité aux objectifs commerciaux et informatiques. Il classe les problèmes de site Web selon un ordre de priorité en fonction de l'impact métier et permet la résolution préventive des problèmes. Ce Service arrive à expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.6 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : Configuration Premium, Déploiement et Conseils en Produit (12 mois)

Ce service délivré à distance fournit 960 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu délivrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 64 heures de services par mois pendant les 12 mois de services à distance comprenant la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et des services de science de données. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.7 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : conseils, planification et configuration pour une intégration d'applications mobiles

Ce service délivré à distance peut être ajouté à n'importe lequel des Engagements de Services de Déploiement et d'Analyse pour fournir l'intégration à une (1) Application Mobile. Plusieurs unités de ce composant peuvent être achetées si une intégration est requise pour plusieurs Applications Mobiles. Ce Service inclut 48 de services à distance fournissant la configuration d'un SDK Mobile. Ce Service arrive à

expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.8 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics : Configuration Essentials, Déploiement et Conseils en Produit (6 mois et 12 mois)

Ce service délivré à distance fournit un package de configuration étendue et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu délivrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 16 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 208 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 304 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.9 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics : une nouvelle étape dans l'amélioration client via le développement, la planification et le déploiement d'un cas utilisateur complet

Ce service de configuration rapide déploie un cas d'utilisation de bout en bout incluant la gestion de projet, des extensions et configurations de SDK pour les besoins personnalisés en matière de capture de données, des optimisations, des configurations de SDK avancées/personnalisées, des configurations de réexécution pour le cas d'utilisation défini, la validation de données et 3 rapports analytiques (Funnel Report, Customer Behavior Report, Business Impact Report). Ce Service fournit 120 heures de services de déploiement délivrés à distance. Ce Service arrive à expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.10 Conseils IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics : configuration de base, déploiement et conseils en produit (6 mois et 12 mois)

Ce service délivré à distance fournit un package de configuration étendue et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu délivrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 40 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 432 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 672 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.11 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics : surveillance, détermination et résolution des principaux problèmes liés à l'expérience client

Ce service délivré à distance fournit 16 heures de services, comprenant la surveillance proactive en temps réel des problèmes de site connus et la création d'alertes et de rapports clés. Ce Service arrive à expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.12 Evaluation IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : Évaluer les résultats des changements apportés aux éléments créatifs et au contenu sur votre site Web pour guider les décisions futures en matière de conception

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 48 heures de conseils à distance et d'analyse aux fins d'aider le Client à déterminer quelle incidence une nouvelle conception, une amélioration ou une application aura eue sur le cheminement et le comportement des visiteurs ainsi que sur les performances générales du site. Cette analyse dépendra de la disponibilité des rapports et indicateurs de mesure nécessaires dans Watson Customer Experience Analytics sur les périodes antérieures et postérieures à la modification du site. Le Client devra indiquer les conditions préalables à respecter pour l'analyse au cours de la phase initiale de démarrage, y compris les dates, les caractéristiques des modifications réalisées ainsi que les moyens de marquage et de suivi disponibles pour voir ces modifications et propres à son ID Client Watson Customer Experience Analytics. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.13 Evaluation IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : augmentez les conversions, les revenus et la rapidité des transactions grâce à une vérification du cheminement d'achat

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 40 heures de Service comme suit : analyse générale permettant d'appréhender globalement les performances du processus de conversion sur le site du Client, d'établir des références pour les indicateurs de performances clés du site, de comprendre le comportement des visiteurs et d'identifier les possibilités d'amélioration des performances du site aux points de conversion clés. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.14 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : augmentez votre nombre de clients en améliorant et en optimisant le processus de conversion

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 48 heures de services à distance de conseils, d'analyse des meilleures pratiques et de recommandations pour le processus de conversion identifié du Client. Utilise une analyse avancée permettant de mieux comprendre les résultats sur site et de déterminer les principaux problèmes et points d'attrition. Nécessite de marquer les pages concernées par le processus de conversion du Client avec des valeurs d'identification de page uniques avant le début de l'engagement. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.15 Découvrez vos meilleures lignes de produits et tendances sectorielles pour stimuler l'investissement, les promotions et les campagnes.

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 40 heures de services de conseils à distance sur la vérification, les meilleures pratiques et les recommandations utiles pour la mise à jour du Fichier CDF (Category Definition File) du Client. L'atelier ne comprend pas la mise à jour effective du fichier CDF du Client par IBM. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.16 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : améliorez votre marquage pour en savoir plus sur vos clients et améliorez la personnalisation.

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 48 heures de services de conseils à distance et fournit au Client un diagnostic d'intégrité complet du marquage de base du Client. Les Services sont acquis par

Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.17 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : maintenez l'engagement des clients en optimisant les pages Web clés

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 40 heures de conseils et d'analyse à distance aux fins d'aider le Client à déterminer l'efficacité de toute page ou tout type de page (au maximum 30 pages d'un même type) de son choix, y compris et sans s'y limiter, la page d'accueil, les pages de vente, les pages de présentation de produit ou les pages de catégorie de produit. Les Services sont acquis par engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.18 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : faites avancer votre entreprise en adoptant les dernières meilleures pratiques en matière de mesure de la performance

Ce service en ligne fournit jusqu'à 40 heures de services de conseils à distance aux fins d'identifier les besoins métier du Client et de lui recommander des mises à jour stratégiques du marquage. La mise à jour effective ou l'implémentation des mises à jour du marquage incomberont au Client. Le présent Engagement n'inclut pas l'assistance des équipes techniques d'IBM. Les services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.19 Atelier IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics : protégez votre entreprise contre la perte de revenus eCommerce en assurant un checkout réussi

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 48 heures de services à distance de conseils, d'analyse des meilleures pratiques et de recommandations pour le processus de checkout identifié du Client. Nécessite de marquer les pages concernées par le processus de règlement des achats du Client avec des valeurs d'identification de page uniques avant le début de l'Engagement. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 20 heures de conseils à distance. La nature du service sera discutée entre le Client et l'analyste IBM. Les services doivent être jugés possibles par l'analyste IBM. Les services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours à compter de la date d'acquisition ou la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord sur les 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 SaaS 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 Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation des Services Cloud.

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 : Événement de Parcours, Événement de Comportement ou Événement Numérique.

- 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.
- Un **Événement de Comportement** est une interaction numérique 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'Événements CX est égal à un million d'Événements de Comportement.
- Un **Événement Numérique** – est défini comme un Appel Serveur. 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'Événements CX est égal à cinq millions d'Événements Numériques.

Un Événement 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.

- Un **Engagement** – est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

- **Une Unité de Conversion de Recettes (RCU)** – est une mesure des devises indépendante d'un montant de Recettes tel que converti en RCU conformément au tableau de conversion d'unités à l'adresse http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Une Impression Marketing** – correspond à chaque occurrence d'une publicité ou d'une bannière affichée sur une page Web gérée ou traitée par les Services Cloud.
- **Interactions** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Interaction 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. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- **Un Appel Serveur** – correspond aux données transmises à et traitées par les Services Cloud à la suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi.

Lorsqu'une quantité de paquets est spécifiée pour le dépassement, l'utilisation excessive sera facturée en fonction du nombre de paquets entiers afin de couvrir l'utilisation excessive.

4.2 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

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 Logiciels d'Activation

Les Logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
IBM Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Services non IBM (fournis en l'état)

Google Maps, Neustar, Afiliat, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques du Service Cloud seront disponibles dans le Service Cloud comme suit :

- Données de rapports d'analyse Web pendant 800 jours ; données de rapport sur les comportements pendant 365 jours.
- Total de deux (2) jours de conservation des données de réexécution de session pour IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition.
- Total de sept (7) jours de conservation des données de réexécution de session et total de trente (30) jours pour la conservation des données d'analyse de facilité d'utilisation (cartes de densité) (la « Période de Conservation des Données ») pour IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition.
- Total de quatorze (14) jours de conservation des données de réexécution de session et total de quatre-vingt-dix (90) jours pour la conservation des données d'analyse de facilité d'utilisation (cartes

de densité) (la « Période de Conservation des Données ») pour IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition.

- Total de deux (2) jours de conservation des réexecutions de session et total de trente (30) jours pour la conservation des données d'analyse de facilité d'utilisation (cartes de densité) (la « Période de Conservation des Données ») pour IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition.

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.

5.4 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.

5.5 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.

- Données de Synthèse** : désignent certaines mesures d'indicateur-clé de performances d'un Client IBM unique.
- 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.
- 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.).

5.6 Responsabilité de Protection

IBM se réserve le droit d'appliquer les règles suivantes pour maintenir la qualité et l'intégrité du Service Cloud. Les Clients utilisant la solution IBM Watson Customer Experience Analytics seront informés de toutes mesures correctives prises par IBM comme définies ci-dessous.

5.7 Préparation aux Jours Fériés

En raison de la versatilité des volumes de trafic au cours des périodes suivantes : (i) du lendemain de Thanksgiving jusqu'au lundi suivant et (ii) les 24 et 25 décembre (dénommés ensemble la « Période des Fêtes aux EU »), les Clients approvisionnés en Amérique du Nord devront fournir avant le 30 septembre, chaque année, les estimations de volumes pour ladite Période. IBM fera preuve de diligence raisonnable pour travailler avec le Client afin de traiter ces estimations en utilisant les meilleures pratiques. Les Clients qui sous-estiment leurs volumes pour la Période des Fêtes aux EU à raison de vingt-cinq pour cent (25 %) ou plus seront soumis à une ou plusieurs mesures correctives.

5.8 Limites de Taille des Données

Ce Service Cloud est certifié sur la base d'un Million d'Interactions Mensuelles. La taille des données est définie comme une « Interaction » où la taille maximale d'une Interaction des données est de 2 Mo. Les interactions qui excèdent 2 Mo seront arrondies à la tranche suivante de 2 Mo et compteront pour le total du Million d'Interactions Mensuelles auquel a droit le client. Les Clients dont les interactions dépassent 2 Mo seront soumis à une ou plusieurs mesures correctives. Des frais de dépassement seront facturés si le Client dépasse le Million d'Interactions Mensuelles auquel il a droit. Remarque : la Limite de Taille de Données concernant les clients Akamai ou Hybrid.

5.9 Mesures Correctives

Les mesures correctives suivantes peuvent être prises :

- a. Régulation : la régulation est l'action visant à collecter des données d'échantillonnage.
- b. Arrêt : l'interdiction totale d'entrer dans l'infrastructure IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud pour toutes les données client.
- c. Modification des Eléments de Données : la Modification des Eléments de Données (Evénements Comportementaux, Attributs de Hits, Attributs d'Etapes, Attributs de Session) pour corriger les erreurs de données.
- d. Les Crédits SLA ne seront pas distribués aux clients qui n'adhèrent pas aux Procédures et aux Directives de Préparation aux Congés.

5.10 Prix du Lissage des Données

Pour les Clients IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant leur période d'abonnement annuel dépasse douze (12) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans le Document de Transaction, le Client sera facturé pour cet excédent d'utilisation selon les tarifs de dépassement indiqués dans le Document de Transaction applicable. Pour les Clients IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, si l'utilisation réelle au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1^e janvier) dépasse trois (3) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans le Document de Transaction applicable.

5.11 Informations Personnelles sur la Santé ou Contenu Réglementé Interdits

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la norme PCI (Payment Card Industry) et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations PCI.

Les clients Akamai ne doivent pas envoyer des domaines contenant des informations PCI.

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 de Service Cloud de base 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.