

IBM Campaign Managed Hosted

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

1. Service Cloud

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) est un service de gestion de campagne qui aide les spécialistes du marketing à concevoir, exécuter et optimiser le marketing personnalisé sur l'ensemble des canaux et à effectuer une segmentation sur plusieurs sources de données afin de distribuer des messages personnalisés.

IBM Campaign Managed Hosted comprend les éditions suivantes :

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition fournit les fonctionnalités suivantes :

- Conception et gestion de campagnes multicanaux.
- Gestion des éléments de logique et de livraison de campagne, tels que les exclusions d'audience, la création de zones ad hoc et la segmentation de la clientèle.
- Modélisation de l'exécution des campagnes dans les canaux de vente numérique.
- Mesure et rapport sur les activités marketing.
- Evaluation des activités marketing sur plusieurs points de données, y compris segments, produits, canaux, marques et date et heure.
- Utilisation de méthodes d'attribution pour associer des réponses directes, indirectes et induites aux campagnes.
- Enregistrement des éléments de campagne, des offres marketing, des segments client, des informations de contact et de l'historique des réponses dans un référentiel centralisé.
- Création d'offres en fonction des modèles, à l'aide d'attributs et de valeurs standard et personnalisés.
- Tables de dépôt de données telles que les suivantes : individuelles, familiales, historique/dimension des achats, historique/dimension des modèles, historique/dimension des campagnes, comportement de navigation et autres tables définies par l'utilisateur.

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

- Un (1) Environnement de Production
- Jusqu'à quinze (15) tables de dépôt de données avec actualisation quotidienne des données
- Jusqu'à six (6) mois d'historique de contact et de réponse en continu
- Quatorze (14) jours de sauvegarde et restauration du stockage
- Surveillance, support et gestion de l'environnement de production du Service Cloud

Les ressources fournies pour Essentials Edition sont les suivantes :

- Jusqu'à dix (10) utilisateurs
- Le Client peut acquérir jusqu'à cinq (5) millions de droits d'Enregistrement de Base de Données par mois.

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

L'offre IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition comprend toutes les fonctionnalités d'Essentials Edition, mais elle est conçue pour les spécialistes du marketing qui ont besoin de bases de données volumineuses.

Les ressources fournies pour Standard Edition sont les suivantes :

- Jusqu'à vingt-cinq (25) utilisateurs
- Le Client peut acquérir jusqu'à vingt (20) millions de droits d'Enregistrement de Base de Données par mois.

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

L'offre IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition comprend toutes les fonctionnalités de Standard Edition, mais elle est conçue pour les spécialistes du marketing qui ont besoin de bases de données encore plus volumineuses.

Les ressources fournies pour Premium Edition sont les suivantes :

- Jusqu'à cinquante (50) utilisateurs
- Le Client peut acquérir jusqu'à cinquante (50) millions de droits d'Enregistrement de Base de Données par mois.

1.4 Offres Complémentaires

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

Le Client peut acquérir des droits d'Enregistrement de Base de Données par tranches de 100 000 à utiliser avec l'édition qu'il a achetée. Les Enregistrements de Base de Données sont des clients et prospects du Client situés dans le dépôt de données. Le Client doit acheter au moins une unité de 100 000 Enregistrements de Base de Données pour toute édition d'IBM Campaign Managed Hosted.

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

Ce service permet à Campaign Managed Hosted Premium Edition de prendre en charge vingt (20) millions d'Enregistrements de Base de Données supplémentaires. Le Client peut souscrire à un maximum de deux (2), afin de fournir au total quarante (40) millions d'Enregistrements de Base de Données supplémentaires à l'appui de son Premium Edition. Ce service n'est disponible que pour les abonnés au module Premium Edition.

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

Ce service fournit au Client six (6) mois supplémentaires de stockages d'historique de contact et de réponse en continu. Le Client peut souscrire à un maximum de trois (3), afin de fournir au total dix-huit (18) mois supplémentaires de stockages d'historique de contact et de réponse en continu à appliquer au module Campaign Managed Hosted Edition du Client.

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

Ce service fournit au Client cinq (5) tables de dépôt de données supplémentaires à appliquer au module Campaign Managed Hosted Edition du Client. Le Client peut souscrire à un maximum de deux (2) lots de cinq (5) tables de dépôt de données supplémentaires, soit au maximum dix (10) tables de dépôt de données supplémentaires.

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

Ce service permet au Client d'exploiter un environnement Campaign Managed Hosted conforme à la loi Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). Ce service maintient le module Campaign Managed Hosted Edition du Client en conformité avec les normes HIPAA.

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

Ce service est un service d'abonnement permanent délivré à distance qui est accessible aux détenteurs de licence d'IBM Campaign et aux abonnés d'IBM Campaign Managed Hosted. Chaque Engagement fournit aux Clients une ressource de support technique désignée par tranches de dix (10) heures par mois. Cette ressource de support technique collaborera avec les Clients pour traiter les problèmes, recommander des actions préventives et aider à la résolution de problème. Les services de support personnalisés incluent les conseils spécifiques au secteur d'activité d'un Client et la maximisation de la

productivité à l'aide de l'offre. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre. Ce service nécessite un abonnement à IBM Campaign Managed Hosted.

1.5 Offres Set Up

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

Ce service permet de déployer l'infrastructure de cloud privé du Client pour héberger la version la plus récente du logiciel IBM Campaign sur site.

La configuration (Set Up) est définie comme des activités permettant de créer un Environnement de Production de Service Cloud. Certaines activités de configuration sont fonction du Client.

Les activités de configuration sont, de manière non limitative, les suivantes :

- a. Mise à disposition de l'infrastructure pour l'Environnement de Production de Service Cloud
- b. Installation de la dernière version de l'application IBM Campaign, ainsi que tous les correctifs applicables, dans l'Environnement de Production
- c. Etablissement de la connectivité du réseau avec les systèmes de transfert de fichier (SFTP) du Client
- d. Configuration d'un maximum de quatre (4) fournisseurs en sortie
- e. Test de l'accès des clients au Service Cloud
- f. Formation à l'outil de gestion des incidents
- g. Préparation des fichiers entrants du Client sur le site SFTP
- h. Exécution des processus de chargement de données pour le dépôt de données

Le Client recevra un document prérequis définissant les rôles et responsabilités du Client pendant la configuration. Un correspondant sera désigné pour le Client pendant la configuration, qui sera responsable de définir les structures de table du dépôt de données du Client, de créer des fichiers de données, d'établir SFTP, d'identifier les utilisateurs, de définir les rôles utilisateur et d'aider à tester la configuration.

Les activités de configuration ne comprennent pas de services d'implémentation tels que la configuration d'application en fonction des besoins métier particuliers du Client. Exemples d'activités de services d'implémentation : configuration de l'audience, mappage de table, configuration de l'historique des contacts et réponses, configuration de la structure des dossiers, configuration des utilisateurs/politiques de sécurité et création de modèle d'offre. Tous les services d'implémentation ne relevant pas des activités de configuration seront réalisés par le biais d'un Descriptif de Services distinct.

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

Les Clients souscrivant à IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA sont tenus d'acheter le module IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up en vue de la configuration initiale de leur Campaign Managed Hosted Edition en vertu de la loi HIPAA.

2. Protection du Contenu et des Données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F501E6BBC783ECBD6ECF1C>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, 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. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

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 système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

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)
Inférieure à 99,95 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 98,0 %	10 %

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

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

3.3 Exclusions

Si le Client dépasse le nombre maximal d'Enregistrements de Base de Données par mois, il n'a pas droit au SLA pour le mois concerné.

4. Support technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail, par téléphone et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le manuel de support d'IBM, disponible en ligne à l'adresse <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 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.

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- 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.
- Cinq Eléments : une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Elément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Elément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Enregistrements de Base de Données en Centaine de Milliers : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Enregistrement de Base de Données est la collection des zones d'une base de données relative à une entité unique et accessible en tant qu'unité unique. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Enregistrements de Base de Données, arrondi à la Centaine de Milliers suivante, disponibles pour être traités ou gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

5.4 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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. Le Client est considéré comme ayant accès au Service Cloud et est donc tenu de commencer à le payer conformément aux Documents de Transaction, si le Client peut configurer, personnaliser, tester ou se connecter au Service Cloud. 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. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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 Dispositions générales

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Sites d'Hébergement

IBM fournira des centres de données dans certaines régions géographiques pour héberger le Service Cloud. Les Clients sont tenus d'utiliser un centre de données recommandé par IBM afin de garantir des performances optimales. Si le Client choisit d'utiliser un centre de données dans une autre région ou un autre emplacement, IBM ne garantit aucun des objectifs de performance du Service Cloud.

7.3 Environnement de Production et Etat de Préparation de la Production

L'Environnement de Production comprend l'application, les systèmes et les infrastructures de systèmes de support accessibles et utilisés par le Client sur le plan opérationnel afin d'exécuter ses processus métier et transactions. L'accès administrateur à ce système est réservé exclusivement au personnel IBM, un tiers agréé par IBM ou aux utilisateurs autorisés du Client uniquement après l'Etat de Préparation de la Production.

L'Etat de Préparation de la Production est défini comme suit : (1) les activités de configuration d'IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment ont été terminées et (2) l'Environnement de Production est accessible au Client.

7.4 Mises à jour d'Application

IBM effectuera la maintenance et les mises à jour du Service Cloud, ce qui inclut l'application des correctifs d'infrastructure, des correctifs d'application et des correctifs de sécurité (ci-après dénommés collectivement « Mises à jour IBM »).

Les Mises à jour IBM sont réalisées régulièrement ou pendant les fenêtres de maintenance planifiée. La maintenance planifiée est annoncée sur le Portail de Support IBM moyennant un préavis minimum de

deux jours ou, pour toute maintenance jugée par IBM comme étant urgente, moyennant une notification fournie via le Portail de Support IBM. Les mises à jour seront appliquées dans un délai de six semaines suivant l'annonce sur le portail.

Si IBM détermine qu'il existe réellement ou potentiellement une vulnérabilité de sécurité critique dans l'Environnement de Production, IBM pourra immédiatement suspendre le Service Cloud tant que la Mise à jour IBM n'a pas été transférée.

Si la Mise à jour IBM demeure non appliquée dans l'Environnement de Production en raison d'un problème lié à une extension ou du fait que le Client refuse d'autoriser l'application de la modification, le Client s'engage à indemniser, défendre et dégager IBM de toute responsabilité en cas de réclamation d'un tiers consécutive ou liée à l'utilisation du Service Cloud dans la mesure où ladite réclamation aurait pu être évitée en appliquant la Mise à jour IBM.

7.5 Virtual Private Network

Un VPN (Virtual Private Network) via Internet est pris en charge mais n'est pas obligatoire pour l'intégration aux réseaux du Client. Un VPN étend un réseau privé à un réseau public. Un réseau VPN est créé en établissant une connexion point à point virtuelle à l'aide de connexions dédiées, de protocoles de tunnellation virtuels ou du chiffrement de trafic. Un VPN n'est requis par le Service Cloud que si une connexion d'intégration est non chiffrée ou non protégée correctement sur Internet. Des circuits redondants sont requis pour assurer la haute disponibilité.

7.6 Protocole SFTP

Le protocole SFTP (Secure File Transfer Protocol ou SSH File Transfer Protocol) est fourni dans le cadre du Service Cloud avec ou sans utilisation de circuits virtuels ou physiques pour l'intégration des Clients aux services existants ou de support. SFTP est un protocole de réseau qui permet l'accès aux fichiers, le transfert de fichiers et la gestion de fichiers sur un flux de données sécurisé et fiable. Le Service Cloud fournit un serveur SFTP pour les transferts de fichiers entrants destinés aux Extensions. Le transfert sortant des données et rapports à partir du Service Cloud peut être réalisé par le biais d'un client SFTP Java intégré dans l'Application ou les Extensions. Les transferts SFTP nécessitent le chiffrement de niveau fichier pour protéger les données stockées.

7.7 Sous-traitants

Les sous-traitants d'IBM employés pour le Service Cloud sont tenus de se conformer à toutes modifications apportées aux principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM dans les 180 jours de leur publication.

7.8 Editions d'IBM Campaign Managed Hosted

Si le Client dépasse le nombre d'Enregistrements de Base de Données pris en charge par l'édition de Campaign Managed Hosted pendant trois mois consécutifs, le Client s'engage à mettre à jour son droit d'utilisation du Service Cloud vers l'édition appropriée. Si le Client est autorisé à utiliser Premium Edition, il doit acquérir les droits d'utilisation d'IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records en quantités appropriées, s'il dépasse l'abonnement Premium Edition de base de 50 000 000 Enregistrements de Base de Données par mois pendant trois mois consécutifs. Si le Client dépasse 90 000 000 d'Enregistrements de Base de Données par mois pendant trois mois consécutifs, il s'engage à conclure avec IBM ou un partenaire un Descriptif de Services l'autorisant à utiliser un service Cloud personnalisé. Le Client peut rencontrer une dégradation des performances s'il dépasse le nombre d'Enregistrements de Base de Données pris en charge par une édition.