

### IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Voici la Description de Service de la Commande du Client :

#### 1. Service Cloud

L'offre de Services Cloud est décrite ci-dessous et spécifiée dans un Bon de Commande pour les offres autorisées sélectionnées. Le Bon de Commande est constitué du Devis fourni et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommée « PoE ») que le Client recevra et qui confirmera la date de début, la durée des Services Cloud et la date de début de la facturation.

#### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analyse SaaS spécialement destinée aux applications mobiles Web et natives. La solution est conçue pour aider les clients à comprendre et améliorer la globalité de l'expérience utilisateur en analysant les problèmes comportementaux provenant d'ensembles de données volumineux et complexes. Des données telles que les interactions d'application, les informations sur les périphériques et le contexte utilisateur seront capturées et envoyées à l'environnement hébergé par IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud est livré avec de nombreux rapports « prêts à l'emploi » et de tableaux de bord permettant au Client d'utiliser ses résultats quasi immédiatement. Outre les rapports et tableaux de bord prédéfinis, les utilisateurs peuvent personnaliser les rapports et les tableaux de bord en fonction de leurs besoins plus spécifiques en matière d'analyse.

Le module de base d'IBM Tealeaf CX on Cloud comprend ce qui suit :

##### a. Profils d'Application

Le montant de l'abonnement comprend la possibilité de configurer un maximum de 10 Profils d'Application. Un Profil d'Application est une entité de production de rapports comprenant des droits associés pouvant être accordés à l'utilisateur. En général, un Profil d'Application comprend un mappage un à un avec une application ou un site Web unique. Veuillez contacter l'équipe IBM Tealeaf Lab Services si vous souhaitez regrouper plusieurs applications et/ou sites Web dans un Profil d'Application unique à des fins de production de rapports.

Le premier Profil d'Application sera configuré par IBM et disponible lors de l'application des accès au Service Cloud. Si plus de 10 Profils d'Application sont nécessaires, une demande peut être soumise au service de support IBM et acceptée par IBM et le Client. Les Profils d'Application additionnels ne pourront être refusés sans raison valable.

##### b. Périodes de Conservation de Données

Le montant de l'abonnement au Service Cloud inclut les périodes de conservation de données ci-dessous. Toutes les données sont stockées et supprimées en fonction d'une fenêtre de temps glissante reposant sur le concept du premier entré, premier sorti. Les données sont stockées pour une période déterminée et sont ensuite supprimées à l'expiration de la fenêtre de temps indiquée. La fenêtre du fichier évolutif de conservation de données démarre dès l'arrivée des données dans le système et sont mises à jour quotidiennement.

- 12 mois de Données de Rapport en continu. Les Données de Rapport sont définies sous forme d'unités de mesure et de dimensions associées aux rapports et tableaux de bord dans le Service Cloud.
- 14 jours calendaires de Données de Capture en continu. Les Données de Capture sont définies sous forme collecte de données à partir du SDK Tealeaf.

#### 1.2 Codes dispositif en option (Optional Features)

##### 1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Rapport donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation en continu des Données de Rapport pour une durée maximale totale de 24 mois de stockage de Données de Rapport en continu.

### 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Capture donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 14 jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture pour une durée maximale totale de 28 jours calendaires de stockage de Données de Capture en continu.

## 2. Description de la sécurité

### 2.1 Règles de sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et réévaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités dans le cadre d'une procédure de réponse après incident complète.

### 2.2 Contrôle d'accès

L'accès aux données client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux données client. Tous les accès aux données client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

### 2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

### 2.4 Consignation des Activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de falsification et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### 2.5 Sécurité physique

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

## 2.6 Conformité

IBM certifie tous les ans que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Department of Commerce des États-Unis d'Amérique : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. IBM effectue annuellement des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

## 3. Engagement de niveau 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. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 3.1 Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service Cloud.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service Cloud pour lequel ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
  - (3) incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
  - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Serveur ;
  - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- f. **Niveau de Service** : signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

### 3.2 Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service Cloud par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.

- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas dix pour-cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service Cloud.

### 3.3 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de redevance d'Abonnement mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2% pour 99,8% de Niveau de Service obtenu
---	--

### 3.4 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni qu'aux clients d'IBM et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant le Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai fourni par IBM. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements hors production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

## 4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

### 4.1 Unités de Mesure des Prix

Les Services Cloud sont mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. **Interactions en Million (ci-après les « IM » ou « Interactions en Million »)** : 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 autorisations IM nécessaires doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client ou dans le Bon de Commande.
- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

### 4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans un Bon de commande.

### **4.3 Redevances Mensuelles Partielles**

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client et inclus dans sa première facture. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

### **4.4 Redevances de Dépassement**

Si l'utilisation réelle par le Client du Service Cloud au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1<sup>e</sup> janvier) dépasse trois (3) fois l'Autorisation d'Utilisation indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Bon de Commande, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans le Bon de Commande. Si l'accès est accordé au Client au cours d'un trimestre donné, les frais d'excédent seront calculés au prorata.

### **4.5 Redevances des Services à distance (prestations intellectuelles)**

Les Services à Distance sont achetés dans le cadre de la métrique de facturation d'Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Bon de Commande.

#### **4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service**

Ce service d'intégration fournit les services de conseils, de formation produits et de configuration à distance suivants pour l'intégration du Client à IBM Tealeaf CX on Cloud en fonction de l'allocation des services fournis à distance énumérés ci-dessous :

- a. Fournit au Client jusqu'à 24 heures de services d'assistance pour la mise en œuvre et l'instrumentation du kit de développement logiciel (SDK) Tealeaf.
- b. Dispense au Client jusqu'à 24 heures de formation aux informations de produits d'ordre général et à l'utilisation globale.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service est acheté par Engagement avec un seul Engagement par client. Le Service à distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

## **5. Durée et options de renouvellement**

### **5.1 Durée**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud tel que décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

### **5.2 Options de renouvellement de la Durée des Services Cloud**

Le Bon de commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

#### **5.2.1 Renouvellement Automatique**

Si le Bon de commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de commande. Si IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

#### **5.2.2 Facturation Continue**

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de sa période d'abonnement et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et mettre fin au processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

### 5.2.3 Renouvellement requis

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son ingénieur commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

## 6. Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

**Les horaires de disponibilité du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :**

De 8 heures à 23 heures (heure de l'Est des Etats-Unis, du lundi au vendredi (jours fériés exceptés)

### Assistance après les horaires de travail :

Le service d'Assistance Après les Horaires de Travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Numéro d'urgence du service d'assistance aux Etats-Unis : 1-877-432-4300.

E-mail : [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

Portail Web de support : <https://support.ibmcloud.com>

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilités du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 7. Logiciel d'Activation

Cette offre de Service Cloud peut inclure un logiciel d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud pendant la durée du Service Cloud. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des œuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA), le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud et est soumis au(x) contrat(s) de licence applicable(s).

## **8. Informations supplémentaires**

### **8.1 Sites bénéficiaires dérivés**

Le cas échéant, les taxes pourront varier selon le ou les sites que le Client identifiera comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'un Service Cloud comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les informations requises à IBM.

### **8.2 Informations Personnelles sur la Santé Interdites**

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.

### **8.3 Cookies**

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