

### IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analyse destinée aux applications Web classiques, mobiles natives et Web mobiles/interactives. 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. Le Client doit contacter l'équipe IBM Tealeaf Lab Services s'il souhaite 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. Utilisateurs Autorisés

Le montant de l'abonnement inclut 50 Utilisateurs Autorisés. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users peut être acquis pour chaque Utilisateur Autorisé additionnel requis au-delà des 50 inclus.

##### c. Périodes de Conservation de Données

Le montant de l'abonnement au Service Cloud inclut les périodes de conservation de données suivantes :

- (1) 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.
- (2) Sept (7) jours calendaires de Données de Capture en continu. Les Données de Capture sont définies sous forme de collecte de données à partir du SDK Tealeaf.

#### 1.2 Services Optionnels

##### 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. L'Extension de Conservation de Données

de Capture est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent à l'offre Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention de base de 7 jours :

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

### **1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users**

Ce service permet au Client d'acheter d'autres utilisateurs autorisés en sus des 50 fournis dans l'abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud.

### **1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud**

Tealeaf CX Overstat on Cloud est une solution complémentaire (add-on) qui fournit des analyses de convivialité conçues pour aider les Clients à comprendre la façon dont les utilisateurs interagissent avec leur site Web et le contenu mobile. Tealeaf CX Overstat on Cloud met à disposition certains canevas de convivialité tels que les cartes de densité, les analyses de lien, les analyses de formulaire, les cartes d'éléments prioritaires et les canevas d'accessibilité. Cette solution fournit les données agrégées du Client à tous les utilisateurs et permet de détailler les sessions utilisateur individuelles pour aider à cibler la confusion et les difficultés liées à la convivialité et à quantifier l'impact financier.

Le montant de l'abonnement à IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud inclut ce qui suit :

- La possibilité de capturer un maximum de 250 images instantanées. Une image instantanée est une page ou un écran pour lequel les données de facilité d'utilisation peuvent être agrégées et faire l'objet d'un rapport. Si plus de 250 images instantanées sont nécessaires, une demande peut être soumise au service de support IBM et acceptée par IBM et le Client. Les images instantanées additionnelles ne pourront être refusées sans raison valable.
- Un (1) 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 canevas de Tealeaf CX Overstat on Cloud.

### **1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector**

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector permet aux Clients d'envoyer des données réseau Akamai à Tealeaf CX on Cloud, comme les codes d'erreur, le trafic des bots et le trafic mis en cache. Ainsi, Tealeaf CX on Cloud dispose de données supplémentaires sur l'analyse comportementale pour aider les clients à comprendre et à améliorer l'expérience utilisateur. Le client doit être un client Akamai existant. Le nombre d'utilisateurs est limité par l'abonnement Tealeaf CX on Cloud de base du Client. Le montant de l'abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector inclut 7 jours calendaires de Données Capture en continu.

Ce Service Cloud est certifié grâce à 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 comptées dans les droits au Million d'Interactions mensuelles du Client. Des frais de dépassement seront facturés si le Client dépasse le Million d'Interactions Mensuelles auquel il a le droit.

### **1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension**

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention donne au Client la possibilité de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée. Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention est disponible par tranches suivantes, qui s'ajoutent à l'offre Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud de base et l'add-on Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

- 7 jours supplémentaires

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

### 1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On est une solution de Cloud hybride qui permet aux Clients d'envoyer leurs données de trafic réseau à IBM 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 montant de l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 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 IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

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

- 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.

### 1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf on Cloud pour une réexécution de la session. Les clients peuvent planifier, gérer et surveiller les tâches d'exportation.

Le montant de l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on inclut ce qui suit :

- Capacité d'exportation des données Tealeaf CX on Cloud pour la durée de conservation de la licence Tealeaf CX on Cloud 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 l'incrément de 20 Mo suivant et seront comptabilisées dans 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.

## 1.3 Services de Configuration

Les services de configuration sont acquis à l'aide de la métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés.

### 1.3.1 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 de 48 heures de services fournis à distance énumérés ci-dessous :

- Assistance pour la mise en œuvre et l'instrumentation du kit de développement logiciel (SDK) Tealeaf.
- 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.

### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service 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.

### 1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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.

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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.
- IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

### 1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service fournit un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques 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.

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

### **1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service fournit 1 080 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, ainsi que le Programme AVP One-Point pour 12 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. Le programme AVP One-point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance par mois (soit un total de 120 heures) avec un contact désigné. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on peut être ajouté à l'un quelconque 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.

### **1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on peut être ajouté à l'un quelconque des Engagements de Services de Déploiement et d'Analyse afin de configurer la Réexécution pour un (1) cas d'utilisation spécifique. Il fournit 96 heures de services à distance, comprenant la configuration du SDK de Réexécution, la configuration de la Réexécution de session et un atelier de technologie de Réexécution. 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 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

L'engagement Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service fournit 40 heures de services à distance, comprenant l'évaluation des objectifs et opportunités en matière d'expérience client et le développement d'une feuille de route permettant d'augmenter l'utilisation et la valeur de Tealeaf CX on Cloud. Ce Service arrive à expiration 90 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service fournit 16 heures de services à distance, 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.

### **1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service fournit 40 heures de services à distance. Il concerne 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.

## **1.4 Redevances des Services d'Abonnement en Continu à Distance**

Les services d'abonnement en continu sont acquis à l'aide de la métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés.

### **1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service est un service d'abonnement fourni à distance qui offre 16 heures de meilleures pratiques et de services d'analyses permanents à distance par mois. 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. Ce service prendra fin en même temps que l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service est un service d'abonnement à distance qui fournit 40 heures de meilleures pratiques et de services d'analyses permanents à distance par mois dans le cadre de chaque droit d'utilisation. 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. Ce service prendra fin en même temps que l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service est un service d'abonnement à distance qui fournit 64 heures de meilleures pratiques et de services d'analyses permanents à distance par mois dans le cadre de chaque droit d'utilisation. 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 des services de science de données ; le programme AVP One-Point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance par mois avec un contact désigné. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre. Ce service prendra fin en même temps que l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service**

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

## **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 de 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. IBM mettra à jour les Fiches Techniques lorsque des changements seront apportés au Service Cloud. 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, telles que modifiées par IBM, s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

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 personnelles figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes 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 3 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 pour cent (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 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

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

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

### 3.3 Exclusion

Le SLA n'est pas disponible pour les Services Cloud désignés par « Connectors ».

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, par le biais d'un système de support en ligne et par téléphone. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.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. Droit 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 :

- Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- 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.
- Interactions en Million (ci-après les « IM » ou « Interactions en Million ») : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. 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 IM 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.

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

### 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. 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, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.



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

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

Le Client accepte qu'IBM 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.

Si le nombre et la taille des sessions d'analyse comportementale sont jugés comme acceptables pour déclencher des interruptions de service, le service Cloud prendra des mesures pour corriger l'utilisation anormale du produit afin de s'assurer qu'IBM est en mesure de respecter ses Accords de Niveau de Service (SLA).

### **7.2 Logiciels d'Activation**

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

### **7.3 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.

### **7.4 Conservation des Données**

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.

En achetant un abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud, une quantité spécifique de stockage de données est attribuée au Client en fonction des IM mensuelles auxquelles il a droit. Cette attribution de stockage est disponible pour le Client dans sa solution IBM Tealeaf CX on Cloud. Si le Client dépasse le stockage alloué, il doit se remettre en conformité avec la limite de stockage en effaçant les anciens événements, dimensions et rapports. Si le Client n'effectue pas cette opération sous 30 jours, sa période de conservation de données sera réduite afin de prendre en compte l'augmentation du stockage.

### **7.5 Utilisation des Données Client par IBM**

Les Données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement de non-production, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques qui pourraient révéler l'identité ou les processus métier propriétaires du Client. Le Client peut choisir que ses données ne soient pas utilisées à ces fins de non-production, en prenant contact avec le service de support technique.