

IBM Watson Marketing Insights

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 sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

Le Service Cloud utilise des algorithmes analytiques avancés et configurables pour analyser la clientèle du Client, pour fournir une explication concernant les comportements de la clientèle et pour permettre au Client de prendre des mesures prioritaires afin de cibler les segments de la clientèle.

Le Client doit s'abonner au moins à l'une des versions suivantes du Service Cloud :

1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition fournit l'Instance du Service Cloud et inclut des droits d'utilisation pour 25 000 Identifiants Entité.

- identifier les modifications du niveau du droit d'utilisation des clients et mettre en place des mesures prioritaires ;
- créer un public cible pour des campagnes uniques ;
- révéler des segments basés sur le comportement à l'aide d'analytiques cognitives ; et
- permettre au Client d'intervenir sur le public cible en effectuant des publications en un seul clic sur IBM Watson Campaign Automation (disponible sous la forme d'un droit d'utilisation distinct) ou en exportant le public pour l'utiliser dans des plateformes tierces.

1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

IBM Watson Marketing Insights Standard Edition fournit l'Instance du Service Cloud et inclut des droits d'utilisation pour 250 000 Identifiants Entité.

Le module Standard Edition inclut toutes les fonctionnalités du module Essentials, plus ce qui suit :

- identifier la clientèle susceptible de mettre fin aux relations avec le Client en fonction du contexte et des données historiques ; et
- utiliser des modèles prédictifs pour aider à quantifier la valeur de la durée de vie de la clientèle.

1.3 Services Optionnels

1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Ce Service Cloud optionnel augmentera le droit d'utilisation d'Identifiant Entité du Client par tranches de 25 000 Identifiants Entité et ne peut être acheté que sous la forme d'un additif (add-on) à IBM Watson Marketing Insights Essentials.

1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Ce Service Cloud optionnel augmentera le droit d'utilisation d'Identifiant Entité du Client par tranches de 250 000 Identifiants Entité et ne peut être acheté que sous la forme d'un additif (add-on) à IBM Watson Marketing Insights Standard.

1.4 Offres de services de configuration

1.4.1 Services IBM Watson Marketing Insights Onboarding pour IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding offre jusqu'à 7 heures de services distants pour l'implémentation de Watson Marketing Insights à des fins d'utilisation avec Watson Campaign Automation. L'utilisation des heures de service distant est limitée aux conseils en matière de pratiques d'excellence pour WMI, à l'assistance à la configuration de WMI et aux conseils produit pour WMI. Ce service est conçu pour les clients Watson Campaign Automation qui souhaitent ajouter Watson Marketing Insights Standard à leur portefeuille Watson Marketing Customer Engagement.

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. 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. Le Client accepte le fait que i) 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. La ou les Fiches Techniques ci-dessous 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=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

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 au Contrat 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 Fiche Technique applicable pour ce Service Cloud constituera l'Annexe DPA.

3. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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 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.

4. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

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

- 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.
- 25 000 Identifiants Entité est une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans le Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité, arrondi aux vingt cinq mille (25 000) près, gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- 250 000 Identifiants Entité est une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans le Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiants Entité, arrondi aux deux cent cinquante milles (250 000) près, gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») 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.

4.2 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.

Dans le cas où le Client aurait acquis un droit d'utilisation pour IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn ou IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn, tous les excédents seront facturés au Client au prix applicable au service optionnel.

4.3 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.

5. 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.

6. Dispositions Additionnelles

6.1 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.

6.2 Utilisation du Contenu Client par IBM pour les analyses cognitives

IBM pourra utiliser le contenu et les données du Client que ce dernier fournit au Service Cloud à des fins de recherche, de test et de développement en interne d'IBM pour les améliorations ou extensions du Service Cloud ou pour le développement de nouveaux services offrant une expérience plus personnalisée et significative aux utilisateurs. Ainsi, IBM peut compiler et analyser, au format cumulé et anonyme, des informations récapitulatives reflétant l'utilisation du Service Cloud par les utilisateurs autorisés du Client, ainsi que préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve les droits de propriété sur les Données Compilées.

6.3 Utilisation Légale du Service Cloud

Ce Service Cloud fournit des résultats en fonction de l'application d'algorithmes aux données fournies par le Client, sans tenir compte de la conformité ou non des recommandations de résultat aux lois et réglementations applicables, notamment relatives à la protection des consommateurs, la confidentialité et la protection des données. Le Client est responsable du respect des lois lors du traitement des résultats du Service Cloud.