

IBM Willard Smart Ledger Support

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

1. Service d'Accélération

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Willard Smart Ledger Support

Le service IBM Willard Smart Ledger Support est le support fourni par IBM pour le Service Cloud Willard Smart Ledger.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

Aucune Fiche Technique applicable pour le présent Descriptif de Services.

Traitement des Données à caractère personnel

- a. Ce Service n'est pas destiné au traitement des Données à caractère personnel soumises i) au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://www.ibm.com/dpa/dpl>. Le Client est tenu, sous sa propre responsabilité, de s'assurer qu'aucune Donnée à caractère personnel potentiellement soumise i) au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://www.ibm.com/dpa/dpl> ne sera fournie dans le Contenu.
- b. En cas de changement, le Client informera IBM par écrit et l'Addendum relatif au Traitement des Données (DPA) disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> et une annexe DPA convenue s'appliquera, fera partie intégrante du Contrat et prévaudra en cas de conditions divergentes dans le Contrat.

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

Il n'y a pas de SLA pour cette offre.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

Le Service d'Accélération est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service. Pour ce Service, un élément est Willard Smart Exit Sign.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Éléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.