

Version 11 Edition 1
15 mars 2019

IBM Marketing Platform - RGPD

IBM

Cette édition s'applique à la version 11.1 d'IBM Marketing Platform et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© **Copyright IBM Corporation 2018, 2019.**

Table des matières

Chapitre 1. Récapitulatif concis	1	Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	9
Chapitre 2. Support IBM Marketing Software dans le contexte du RGPD	3	Index	11
Support pour les demandes relatives au droit à l'effacement.	3		
Chapitre 3. Procédure.	5		
Avant de contacter le support technique d'IBM	7		
Marques, règles de confidentialité et conditions d'utilisation	9		
Marques.	9		

Chapitre 1. Récapitulatif concis

IBM effectue plusieurs modifications à IBM Marketing Software (IMS) en vue d'aider les entreprises pour ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données (RGPD), en vigueur en date du 25 mai 2018. Notez que ce document ne fournit aucun conseil juridique ni procédural en ce qui concerne la conformité globale des entreprises au RGPD. Reportez-vous à la clause de protection et à l'avis du présent document.

Les solutions IBM Marketing Software s'appuient sur les bases de données détenues par nos clients. Il incombe à nos clients de se conformer aux normes du RGPD pour toutes les données en leur possession. Dans certains cas, des clients d'IBM Marketing Software utiliseront des données personnelles de la base de données de la table système de la solution. Les données personnelles sont généralement utilisées par nos clients à des fins de gestion de campagne spécifique, comme des solutions sortantes reposant sur IBM Campaign pouvant utiliser des données personnelles dans des scénarios d'historique de contact et de réponse. Il en va de même pour notre solution de personnalisation en temps réel, IBM Interact, en ce qui concerne les engagements en temps réel.

Les produits IBM Marketing Software contiendront un utilitaire, accompagné de documents permettant de générer des scripts SQL, ou des instructions sur la suppression des données personnelles des clients à partir de la base de données de la table système du logiciel. L'utilitaire contenant des scripts ou des instructions sera disponible dans les offres IBM Marketing Software suivantes : IBM Marketing Platform, IBM Campaign, IBM Interact, IBM Opportunity Detect, IBM Marketing Operations, et dans une moindre mesure IBM Contact Optimization solutions.

Chapitre 2. Support IBM Marketing Software dans le contexte du RGPD

IBM Marketing Software fournit un support relatif au RGPD pour les produits Marketing Software suivants :

- IBM Marketing Platform
- IBM Campaign et IBM Contact Optimization
- IBM Marketing Operations
- IBM Interact
- IBM Opportunity Detect

Support pour les demandes relatives au droit à l'effacement

Vos clients peuvent vous demander d'effacer leurs données personnelles de vos dossiers. IBM Marketing Software met ce document à votre disposition afin de vous aider à purger ou à effacer les données personnelles de vos clients des tables système des solutions IBM Marketing Software. Grâce à cette approche, vous, clients d'IBM utilisant des solutions IBM Marketing Software, serez en mesure de répondre aux demandes relatives au droit à l'effacement.

Rubrique associée : **Droit à l'effacement**

Chapitre 3. Procédure

Marketing Platform stocke le nom, le titre, le service, l'entreprise, l'adresse, les numéros de téléphone, l'adresse e-mail, les paramètres régionaux et le fuseau horaire des utilisateurs.

- Pour consulter et extraire les informations personnelles d'un utilisateur, l'administrateur de Marketing Platform doit se connecter à Marketing Platform, accéder à la page de l'utilisateur et effectuer une capture d'écran.
- Pour supprimer des informations personnelles, via l'interface utilisateur, l'administrateur de Marketing Platform doit se connecter à Marketing Platform, accéder à la page de l'utilisateur, supprimer les informations personnelles et enregistrer.
- Pour supprimer des informations personnelles, via des scripts SQL :
 1. arrêtez l'application Web Platform et effectuez une sauvegarde de la base de données.
 2. Remplacez le paramètre UserLogin par la valeur de nom de connexion de l'utilisateur dans les requêtes suivantes et exécutez-les sur le schéma de la base de données de Platform.

Pour supprimer les préférences utilisateur :

```
DELETE FROM usm_personalization  
WHERE user_id IN (SELECT ID FROM usm_user WHERE name='UserLogin')
```

Pour supprimer les informations personnelles de l'utilisateur :

```
UPDATE USM_USER  
SET FIRST_NAME='', LAST_NAME='', DEPARTMENT='', ORGANIZATION='',  
    COUNTRY='', EMAIL='', ADDRESS1='', ADDRESS2='',  
    PHONE1='', PHONE2='', PHONE3='' WHERE NAME='UserLogin'
```

Remarque : saisissez le script manuellement et évitez de le copier-coller.

3. Redémarrez l'application Web Platform.

Avant de contacter le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM®. Utilisez les instructions de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Remarque : Le support technique n'écrit ni ne crée aucun script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec IBM Professional Services.

Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Vous pouvez accéder à la page A propos de en sélectionnant **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarque : Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.

Marques, règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans diverses juridictions à travers le monde. Les autres noms de produit et service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web Copyright and trademark information à www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur final, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (1) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/> en dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."

Index

S

support technique 7



Imprimé en France