

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques d'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Logiciels IBM Associés

L'offre IBM Emptoris Managed Cloud Delivery services n'inclut ni l'Abonnement ni le support pour le programme IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis les (1) autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du Logiciel IBM. Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS, pour recevoir l'Abonnement et le Support pour les logiciels IBM, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support des logiciels IBM. Pendant la durée du présent contrat, chaque Instance de l'Offre IBM SaaS indiquée dans le Document de Transaction ne pourra utiliser que les versions prises en charge des Logiciels IBM, telles qu'elles sont définies dans le document IBM Support Lifecycle comme disposant actuellement du support standard.

2. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client doivent nécessairement être obtenus.

- b. **Connexion** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur d'applications ou de tout autre type de périphérique à l'Offre IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Connexions établies avec l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

3. **Redevances et Facturation**

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 **Redevances Mensuelles Partielles**

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

4. **Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, la période d'abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration est automatiquement renouvelée pour une durée équivalente à la période d'abonnement initiale au même prix et selon la même fréquence de facturation, 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, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

5. **Support Technique**

Après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Les niveaux de gravité suivants sont utilisés pour le suivi des tickets de support pour l'Offre IBM SaaS :

Niveau de gravité	Définition de la gravité
1	Problèmes ayant un impact critique sur les activités/causant une indisponibilité du service : <ul style="list-style-type: none">● Impossibilité d'utiliser le produit ou de continuer de travailler raisonnablement avec le produit dans une Instance de production.● Atteinte à la sécurité du produit.● Altération des données.● Le fournisseur et l'acheteur ne peuvent pas faire des offres (via l'interface utilisateur ou l'importation).● Tous les utilisateurs ne sont pas en mesure de créer des contrats, d'ouvrir le texte du contrat, d'approuver des contrats et d'exécuter des contrats.● Le flux AP/GL du Client ne génère pas de fichier ou le résultat attendu, ce qui a un impact sur sa capacité de payer les factures sans une solution de contournement.

Niveau de gravité	Définition de la gravité
2	Problèmes ayant un impact significatif sur les activités : <ul style="list-style-type: none"> ● Les composants critiques du produit ne fonctionnent pas correctement. ● Le comportement a créé un impact négatif important sur la productivité. ● Les utilisateurs ne reçoivent pas d'invitations aux événements. ● Les Règles et les Flux de travaux d'approbation de contrat ne fonctionnent pas correctement. ● Les commandes ne sont pas transmises correctement aux fournisseurs. ● Le lecteur de facture n'est pas opérationnel. ● Le flux de travaux d'approbation de facture ne fonctionne pas comme prévu. ● Les factures ne sont pas affectées comme prévu.
3	Problèmes ayant un impact mineur sur les activités : <ul style="list-style-type: none"> ● Les composants du produit ne fonctionnent pas correctement bien qu'une solution alternative soit disponible. ● Une fonction non essentielle est indisponible et il n'existe aucune solution alternative. ● Impossible de joindre un document aux éléments d'un événement. ● La mise en forme du modèle de notification est incorrecte. ● Des fonctions logicielles non critiques génèrent des résultats inattendus.
4	Problèmes ayant un impact minime sur les activités : <ul style="list-style-type: none"> ● Demande d'informations sur le produit ● Précision sur la documentation du produit ● Procédure d'exportation d'un événement ● Procédure de planification d'un travail de production de rapports

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Sites et Services Tiers

Si le Client ou un utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

6.2 Conformité Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor tel qu'établis par le Department of Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, le Client doit se rendre sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Données

6.3.1 Collecte

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, 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 de l'Offre IBM SaaS 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.

6.3.2 Traitement

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des données personnelles (au sens défini par la Directive de l'Union Européenne 95/46/EC) hors du territoire à destination des pays suivants :

Allemagne, Australie, Biélorussie, Canada, États-Unis, France, Inde, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni. Le Client accepte qu'IBM pourra, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture de l'Offre IBM SaaS.

Lorsque la norme suisse-américaine « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks d'IBM ne s'applique pas à un transfert de données personnelles originaires de l'Espace Economique Européen ou de Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes adoptées par la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

6.4 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS 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 éventuelles informations à IBM.

6.5 Contenu de l'Offre IBM SaaS

Des sauvegardes sont réalisées chaque jour pour les Instances de production et chaque semaine pour les Instances non destinées à la production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 90 jours pour les Instances de production et jusqu'à 7 jours pour les Instances non destinées à la production. Les sauvegardes sont gérées par IBM uniquement à des fins de reprise après incident ou pour toute autre activité visant à restaurer l'Offre IBM SaaS et ne sont pas destinées à la récupération des données supprimées de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client est tenu de configurer la sécurité de l'Offre IBM SaaS pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne pourra pas et ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées.

Avant la résiliation de l'Offre IBM SaaS, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies de l'Offre IBM SaaS pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisés sont disponibles dans le cadre d'un Descriptif distinct. A réception d'une demande du Client dans les 30 jours de la résiliation de l'Offre IBM SaaS, IBM détruira ou retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif. La certification de la destruction du contenu ou une demande de copie du contenu peut être demandée au service de Support Technique.

6.6 Durée d'Indisponibilité

La fenêtre de durée d'indisponibilité pour maintenance planifiée de l'Offre IBM SaaS est listée dans le manuel IBM Software as a Service Support Handbook. Une Durée d'Indisponibilité supplémentaire peut être planifiée à l'avance en notifiant le Client par le biais du service de Support Client. Pendant cette période, l'Offre IBM SaaS peut être disponible ou non, en fonction du type de la maintenance planifiée. La Durée d'Indisponibilité durant cette fenêtre n'est incluse dans aucun calcul de crédit SLA. IBM se réserve le droit à des durées d'indisponibilité non planifiées dans des cas d'urgence.

6.7 Services Supplémentaires

6.7.1 Mises à jour d'Application

IBM installera et configurera les mises à jour logicielles des Instances de production ou des Instances non destinées à la production à une date convenue d'un commun accord, sous réserve des disponibilités du planning.

IBM fournira un préavis de 12 mois avant la résiliation du support de la version du Logiciel IBM Associé destiné à l'Offre IBM SaaS. IBM collaborera avec le Client pour faire migrer chacune de ses Instances de l'Offre IBM SaaS vers une version prise en charge des Logiciels IBM Associés avant la résiliation de la date du support. Les coûts de migration seront à la charge du Client. Si la migration vers une version prise en charge du logiciel IBM n'est pas terminée dans la période de notification, pour une raison autre que des retards imputables exclusivement à IBM ou à ses sous-traitants, IBM peut résilier le présent contrat en adressant un préavis écrit de 30 jours au Client.

6.7.2 Actualisations de base de données

IBM répliquera une fois par trimestre le contenu de la base de données de production sur une Instance de non-production du Client pour chaque système de non-production acheté. Les services d'actualisation seront réalisés à une date convenue d'un commun accord, sous réserve des disponibilités du planning.

6.8 Certificats fournis par le Client

L'Offre IBM SaaS sera configurée pour utiliser une adresse Internet fournie par IBM, sauf si le Client demande expressément à utiliser sa propre adresse Internet. Si le Client choisit d'utiliser sa propre adresse Internet pour l'Offre IBM SaaS, il assumera toutes les responsabilités, la maintenance et les frais relatifs au renouvellement de l'adresse Internet, ainsi que tous certificats requis. Le Client doit fournir à IBM les certificats requis et les informations de configuration avant que la mise à disposition de l'Offre IBM SaaS du Client soit terminée.

6.9 Reprise après incident

Dans le cas d'une interruption majeure du système, la reprise après incident sera réalisée au moyen de la restauration des données de production du Client vers une des Connexions ou Instances non destinées à la production du Client et n'est disponible que si le Client a acheté au moins une Instance non destinée à la production. La reprise après incident n'est disponible que pour les Connexions et les Instances de production. IBM réalisera la reprise après incident en prenant des mesures commercialement raisonnables pour restaurer le Service du Client avec un Objectif de Temps de Reprise de 72 heures et un Objectif de Point de Reprise de 24 heures pour les Connexions ou les Instances de production.

6.10 Restrictions relatives à IBM Sourcing Managed Cloud Delivery et Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

L'infrastructure destinée à l'offre IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery a été configurée pour prendre en charge :

- 300 Utilisateurs Simultanés exécutant des événements RFP, RFI, RFQ ou d'enquête acheteur, ou
- 270 Utilisateurs Simultanés exécutant des enchères ascendantes et descendantes anglaises, ou
- 60 Utilisateurs Simultanés exécutant des enchères ascendantes ou descendantes japonaises et hollandaises.

Les Utilisateurs Simultanés sont définis comme étant des utilisateurs simultanément connectés et actifs dans le système. Le système peut être configuré pour traiter un volume supplémentaire d'Utilisateurs Simultanés en fonction de divers facteurs. Des ressources d'infrastructure additionnelles peuvent être requises pour la prise en charge de volumes d'utilisation plus importants.

Si le Client utilise la fonction JOUE qui permet au système de sourcing de transmettre des données au site Tenders Electronic Daily (TED), le Client est responsable de l'application au JOUE et de la transmission du test GAMMA. La transmission de données s'effectue exclusivement entre le Client et ce site Web tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites Web tiers ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites Web tiers ou services tiers.

Annexe A

1. Description des Offres IBM SaaS

Les Offres IBM SaaS suivantes sont décrites ci-dessous :

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Le Client recevra les Services Managed Cloud Delivery en rapport avec l'exploitation et l'utilisation du logiciel sous licence et l'accès à ce dernier, y compris les serveurs de production, le stockage de production et une connexion entre le(s) serveur(s) de production et Internet. IBM peut également fournir une plateforme d'application non destinée à la production (comme décrit ci-dessous) si une instance supplémentaire est indiquée dans le Document de Transaction. IBM intégrera, installera et configurera les équipements nécessaires pour fournir les Services Managed Cloud Delivery pour le logiciel sous licence décrit dans le Document de Transaction. Les Services Managed Cloud Delivery ne comprennent pas la migration de données, qui sera effectuée, à la demande, au temps passé et en fonction du matériel utilisé. En outre, IBM fournira et tiendra à jour tous les équipements et logiciels nécessaires, le matériel et les logiciels de télécommunication, les logiciels de sécurité et autres logiciels raisonnablement nécessaires pour exploiter et gérer les Services Managed Cloud Delivery. Les Utilisateurs Autorisés seront en mesure d'accéder aux logiciels à l'adresse Internet publiée, à l'aide d'un ordinateur équipé d'une connexion à Internet et d'un navigateur Web moderne, dont les spécifications devront être déterminées au moment du lancement de l'application gérée.

Une application non destinée à la production est un déploiement d'application distinct de la plateforme d'application de production. La plateforme d'application non destinée à la production peut être hébergée, à la discrétion d'IBM, dans un emplacement différent de la plateforme d'application de production. La plateforme d'application non destinée à la production est essentiellement destinée, à la discrétion du Client, aux activités de test, de transfert, de formation ou d'assurance qualité.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Cette Offre IBM SaaS permet d'augmenter la capacité requise à une configuration de serveur supérieure à la normale en ajoutant des serveurs supplémentaires dans la configuration.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator offre les fonctionnalités suivantes :

- le système de mappage dynamique redirige les demandes des utilisateurs vers le serveur optimal pour le contenu d'application sécurisé ;
- la technologie d'optimisation de route identifie le chemin optimal jusqu'à l'infrastructure d'origine pour récupérer le contenu d'application dynamique ;
- un protocole de transport optimise de manière transparente les communications entre le serveur et le point d'origine ; et
- le serveur récupère le contenu d'application demandé et le retourne à l'utilisateur via des connexions sécurisées optimisées.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection fournit une connexion site à site chiffrée entre le nœud final de réseau du Client et le nœud final d'hébergement Emptoris SaaS. La totalité du trafic entre ces deux dispositifs est chiffrée de manière sécurisée. Les données sont chiffrées à partir de l'extrémité émettrice et déchiffrées à l'extrémité réceptrice à l'aide de méthodes et clés de chiffrement conformes aux normes de l'industrie. Un abonnement supplémentaire est requis si une Connexion de Réseau Privé Virtuel est nécessaire pour les Instances non destinées à la production.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database permet le chiffrement des données du Client stockées dans une instance de base de données dédiée, à l'aide d'une clé de chiffrement pour les Offres IBM SaaS suivantes si elles sont spécifiées dans le Document de Transaction :

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Les clés de chiffrement sont des clés stockées dans un fichier de clés et chaque instance de base de données nécessite des clés uniques dédiées. Aucune clé n'est partagée même si les instances de base de données figurent sur du matériel partagé. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery et IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery ne stockent pas de pièces jointes dans la base de données et, par conséquent, les données en pièce jointe ne sont pas chiffrées.

Le Client doit acheter une Instance d'IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB pour chaque Instance de Production et de Non-Production pour laquelle le Client souhaite que les données soient chiffrées.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

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 à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, 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 l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.);
 - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - 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 SLA.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS 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. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS

prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

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

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel
--	---

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.