

IBM Cognos Territory and Quota Management

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «contrat»), et celui-ci, de pair avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciels-services IBM

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de logiciel-service :

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants, comme spécifié dans le document transactionnel :

- a. Un accès est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un accès correspond à un droit d'utiliser le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir une seule autorisation d'accès pour utiliser le logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son autorisation d'utilisation ou dans un document transactionnel.
- b. Un utilisateur autorisé est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque utilisateur autorisé qui obtient un accès au logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'utilisateurs autorisés à accéder au logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- c. Un participant admissible est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Chaque personne ou entité admissible à participer à tout programme de prestation de services géré ou suivi par un logiciel-service IBM est un participant admissible. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir tous les participants admissibles gérés ou suivis par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.

- d. Une instance est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une instance correspond à un accès à une configuration spécifique du logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque instance du logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- e. Un million de lignes d'enregistrement est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un enregistrement correspond aux données d'un document physique ou électronique géré par le logiciel-service IBM, notamment, des enregistrements détaillés des appels, des factures, des plans, des bons de commande, des propositions de prix, des reçus, de retours, des bulletins de vente, des horaires et des expéditions. Les lignes d'enregistrement correspondent aux lignes articles contenues dans l'enregistrement qui sont traitées par le logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations d'un million de lignes d'enregistrement pour couvrir le nombre total de lignes d'enregistrement traitées par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- f. Le bénéficiaire existant et le contrat existant sont des unités de mesure servant de base pour autoriser le logiciel-service IBM. IBM ne met plus en marché les types d'unités de mesure basées sur des contrats hérités. IBM peut toutefois, à sa seule et entière discrétion, accepter d'augmenter les autorisations existantes du client pour utiliser certaines versions du logiciel-service IBM («logiciel-service existant») en vertu d'un type d'autorisation existant. Les offres de logiciel-service IBM acquises en vertu d'un type de mesure des redevances existantes sont indiquées par la mention «Legacy» dans le nom du logiciel-service IBM sur une autorisation d'utilisation. L'utilisation par le client de tous les logiciels-services existants est assujettie aux modalités énoncées dans le contrat en vertu duquel le client a initialement acquis le droit d'utiliser le logiciel-service existant (le «contrat existant»). Les modalités du contrat existant ne seront en aucun cas interprétées pour étendre le droit du client d'utiliser le logiciel-service existant en nombre supérieur à celui indiqué dans une autorisation d'utilisation et les modalités autres que celles qui s'appliquent à la mesure des redevances des logiciels-services existants ne seront aucunement considérées comme régissant l'utilisation des offres de logiciels-services IBM.

3. Redevances et facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

3.1 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du client au cours d'un cycle de facturation excède l'utilisation autorisée, le client devra payer des frais d'utilisation excédentaire au tarif indiqué dans le document transactionnel, qui lui seront facturés mensuellement.

4. Options de renouvellement de l'abonnement au logiciel-service IBM

L'autorisation d'utilisation du client indiquera si l'abonnement au logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

4.1 Renouvellement automatique

Si le document transactionnel du client indique que le renouvellement est automatique, le client peut mettre fin à un tel renouvellement automatique de l'abonnement au logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite en ce sens, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période d'abonnement définie dans le document transactionnel. Si IBM ou le partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'autorisation d'utilisation.

4.2 Facturation continue

Lorsque le document transactionnel indique que la facturation du client se fait de manière continue, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et stopper le processus de

facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM ou au partenaire commercial IBM (selon le cas), un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au logiciel-service IBM, le client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.3 Renouvellement requis

Lorsque le document transactionnel indique que la période d'abonnement du client ne se renouvelle pas, l'abonnement au logiciel-service IBM et l'accès du client à ce logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le logiciel-service IBM après la date d'expiration, le client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle période d'abonnement.

5. Assistance technique

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM comme défini sur le site <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou à une autre adresse URL fournie subséquentement par IBM. Cette assistance est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

6.1 Offre de base

Chaque logiciel-service IBM comprend une instance de production, une instance de non-production et jusqu'à trois (3) années d'historique des données.

6.2 Utilisateurs à l'extérieur de l'entreprise du client

Pour les besoins du logiciel-service IBM, le client peut fournir un accès aux utilisateurs à l'extérieur de son entreprise. Ces utilisateurs doivent être considérés comme des utilisateurs du logiciel-service IBM et détenir les autorisations appropriées. Le client conserve la responsabilité de s'assurer que les utilisateurs du logiciel-service IBM se conforment aux présentes modalités.

6.3 Rôles de l'utilisateur

Un bénéficiaire actif est un participant admissible qui est actuellement engagé, directement ou indirectement, avec le client et géré ou suivi par le logiciel-service IBM aux fins de calculer ou de recevoir des extraits des processus des modules, y compris, notamment, des crédits et transactions.

Un bénéficiaire inactif est un participant admissible qui n'est actuellement pas engagé, directement ou indirectement, avec le client mais qui continue d'être géré ou suivi par le logiciel-service IBM.

6.4 Limitation relative à la non-production

Si le logiciel-service IBM est désigné comme «non-production», il ne peut être utilisé que dans le cadre des activités de non-production du client, y compris, notamment, les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai, l'activation, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées.

6.5 Prime relative à l'historique des données

Si le client a droit à la prime relative à l'historique des données, le logiciel-service IBM comprend jusqu'à sept (7) ans d'historique des données.

6.6 Programmes de gestion de la conformité

Le logiciel-service IBM peut être utilisé pour aider le client à respecter ses obligations de conformité, que ce soit à l'égard de lois, de règlements, de normes ou de pratiques. Les indications, utilisations suggérées ou directives fournies par le logiciel-service IBM ne constituent pas des conseils juridiques, comptables ou autres conseils professionnels, et il est fortement conseillé que le client obtienne lui-même des conseils d'un avocat ou autre expert. Le client assume seul la responsabilité de s'assurer que ses activités, ses applications et ses systèmes respectent l'ensemble des lois, règlements, normes et pratiques applicables. L'utilisation de ce logiciel-service IBM ne garantit pas la conformité avec toute loi, réglementation, norme ou pratique.

6.7 Services et sites Web d'un tiers

Si le client ou un utilisateur du logiciel-service IBM transmet du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié audit logiciel ou accessible par ce logiciel, le client et l'utilisateur dudit logiciel

autorisent IBM à effectuer cette transmission et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie ni ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.8 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le client identifie comme étant ceux qui bénéficient du logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le logiciel-service IBM, à moins que le client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

Annexe A

IBM Cognos Territory and Quota Management (le «logiciel-service IBM») automatise le processus permettant de déterminer les bénéficiaires ou les territoires qui recevront des crédits pour les transactions de vente, en évaluant les règles d'attribution de crédit et des territoires. Ce logiciel-service offre aussi des fonctions permettant de gérer la répartition et la saisie des quotas de vente. Le logiciel-service IBM est une solution Web intégrale; chaque utilisateur y accède par un navigateur Web pour se servir de toutes les fonctions, comme la définition des règles de crédit, des hiérarchies organisationnelles, la production de rapports et les processus de gestion des quotas.

La présente entente de niveau de service s'applique aux logiciels-services IBM suivants :

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients aux termes des modalités qui suivent. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. **Cas de force majeure** – Désigne un cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- b. **Client** – Désigne une entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM, qui n'a manqué à aucune obligation substantielle, y compris les obligations de paiement, en vertu du contrat qu'il a conclu avec IBM pour le service.
- c. **Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- d. **Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- e. **Mois de la période contractuelle** – Désigne chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- f. **Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- g. **Réclamant autorisé** – Désigne la personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- h. **Réclamation** – Désigne une réclamation soumise à IBM par votre réclamant autorisé, conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- i. **Service** – Désigne les offres de logiciels-services IBM auxquelles s'applique la présente entente de niveau de service, indiquées sur la première page des présentes. Cette entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- j. **Temps d'arrêt** – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche l'ensemble des utilisateurs du client d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du service pour lequel il

dispose des droits d'utilisation appropriés. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :

- Temps d'arrêt prévu du système
- Cas de force majeure
- Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
- Actes ou omissions d'agir du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement)
- Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service
- Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client

k. **Temps d'arrêt prévu du système** – Désigne une interruption prévue du service aux fins d'entretien.

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, y compris le moment où celui-ci vous a touché pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation pour un crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois au contrat, qui fait l'objet de la réclamation.

Le réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera à l'interne le temps d'arrêt global au cours de chaque mois de la période contractuelle. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'indisponibilité mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'indisponibilité a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le même événement au cours du même mois de la période contractuelle.

Dans le cas des services groupés (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des réclamations pour un seul service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de crédits pour la disponibilité pour plus d'un service dans un groupe de services au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Dans le cas des services achetés dans le cadre d'une relation visant une option de logiciels et de services d'entreprise (ESSO), une option spéciale de logiciels et de services (SSSO) ou une offre d'infrastructure ouverte (BOA), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix de volume suggéré (RSVP) alors en vigueur, publié pour le service applicable pour le mois de la période contractuelle faisant l'objet de la réclamation. Vous serez admissible à un tiers (1/3) du crédit pour la disponibilité.

Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12^e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service

Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

Pourcentage de disponibilité	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
99 % à 99,75 %	2 %
95 % à 98,99 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

Le «pourcentage de disponibilité» est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Total de 476 minutes d'arrêt au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 476 minutes d'arrêt = 42 724 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour une disponibilité de 98,9 % au cours du mois de la période contractuelle
--	---

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux clients d'IBM. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du client d'IBM pour le service

Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des conditions d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement