

IBM Cognos Territory and Quota Management

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « présentes Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « 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. Offre IBM SaaS

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

- 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. 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. Accès : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et spécifiques pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- c. Participant Admissible : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.

- d. Instance : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues 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 du Logiciel (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- e. Lignes d'Enregistrement en Million : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Un Enregistrement désigne les données représentant tout document physique ou électronique géré par l'Offre IBM SaaS, y compris, sans s'y limiter, les enregistrements détaillés d'appel, les factures, les plans, les bons de commande, les devis, les reçus, les retours, les plannings et les expéditions. Les Lignes d'Enregistrement correspondent aux lignes articles de l'Enregistrement traité à l'aide de l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation de Ligne d'Enregistrement en million doivent être nécessairement obtenus pour couvrir le nombre total de Lignes d'enregistrement traitées par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- f. Bénéficiaire Existant et Contrat Existant : unités de mesure par lesquelles l'Offre IBM SaaS peut être autorisée. Les types de mesure de redevance existants ne sont plus commercialisés activement par IBM. Cependant, IBM peut, à sa seule et unique discrétion, accepter d'augmenter les autorisations d'utilisation existantes du Client pour utiliser certaines versions de l'Offre IBM SaaS (« SaaS existant ») dans le cadre d'un type d'autorisation d'utilisation existant. Les Offres IBM SaaS acquises dans le cadre d'un type de mesure de redevance existant sont indiquées par la mention « Existant », dans le nom de l'Offre IBM SaaS d'une Autorisation d'Utilisation. L'utilisation par le Client de toutes les Offres SaaS Existantes est soumise aux modalités de mesure de redevance stipulées dans le contrat selon lesquelles le Client a initialement acquis la possibilité d'utiliser l'Offre SaaS existante (ci-après « Contrat existant »). Les dispositions du Contrat Existant ne seront en aucun cas interprétées comme étendant le droit d'utilisation de l'Offre SaaS Existante par le Client au-delà du montant indiqué dans une Autorisation d'Utilisation et les dispositions autres que les modalités de mesure de redevance d'Offre SaaS Existante indiquées ne seront pas considérées comme régissant l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

3. Prix et Facturation

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

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Client pendant le cycle de facturation dépasse l'autorisation du Client, ce dépassement sera facturé tous les mois au Client au prix spécifié dans le Document de transaction.

4. Options de Renouvellement de l'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

4.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client

doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

5. Support Technique

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est disponible pour l'Offre IBM SaaS, comme défini à l'adresse <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou à une adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Offre de base

Chaque Offre IBM SaaS inclut une instance de production, une instance de non-production et jusqu'à trois ans d'historique de données.

6.2 Utilisateurs Hors de l'Entreprise du Client

L'Offre IBM SaaS permet au Client de proposer un accès aux utilisateurs en dehors de son Entreprise. Ces utilisateurs sont considérés comme des Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS et doivent posséder les autorisations appropriées. Il revient au Client de s'assurer que ces conditions sont remplies par les Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS.

6.3 Rôles Utilisateur

Bénéficiaire Actif : Participant Admissible employé de manière directe ou indirecte par le Client et géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS pour ce qui concerne le calcul et/ou la réception des résultats des processus de modules, notamment et sans exclusive les opérations de crédit et les transactions.

Bénéficiaire Inactif : Participant Admissible non employé de manière directe ou indirecte par le Client mais néanmoins géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS.

6.4 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Hors Production », elle ne peut être utilisée que dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne.

6.5 Data History Premium

Si le Client bénéficie de l'option Data History Premium, l'offre IBM SaaS inclut jusqu'à sept ans d'historique de données.

6.6 Programmes de Gestion de Conformité

L'Offre IBM SaaS aide le Client à respecter les obligations de conformité, qui peuvent être fondées sur des lois, réglementations, normes ou pratiques. Toutes instructions, toute utilisation recommandée ou tous conseils fournis par l'Offre IBM SaaS ne constituent pas un avis juridique, comptable ou autre avis professionnel et le Client devra se procurer son propre conseil juridique ou autre conseil qualifié. Le Client est seul responsable de s'assurer que le Client et les activités, applications et systèmes du Client respectent les lois, réglementations, normes et pratiques en vigueur. L'utilisation de l'Offre IBM SaaS ne garantit pas la conformité à toute loi, réglementation, norme ou pratique.

6.7 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 accordent à IBM le droit d'activer 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.

6.8 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle 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.

Annexe A

IBM Cognos Territory and Quota Management (ci-après « l'Offre IBM SaaS ») automatise le processus permettant de déterminer les bénéficiaires et/ou les territoires à créditer pour les transactions sur vente, en fonction des règles de crédit et de territoire. Elle contient également les fonctions permettant de gérer la distribution et la saisie de quotas basés sur les ventes. L'Offre IBM SaaS est une solution basée entièrement sur le Web. Par l'intermédiaire d'un navigateur Web, n'importe quel utilisateur peut accéder à l'ensemble des fonctions, notamment à la configuration des règles de crédit, aux hiérarchies organisationnelles, à la génération de rapports et aux processus de gestion des quotas.

Accord relatif aux Niveaux de Service

Cet Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») est destiné aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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 le présent Accord relatif aux Niveaux de Service à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent 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 le présent Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- b. « 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 au Service.
- c. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact Agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du terme du Service, mesuré à partir de minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- e. « Client » signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM, qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- f. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
 - une Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système ;
 - un cas de Force Majeure ;
 - d'incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen de vos mots de passe ou équipements) ;
 - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service.
 - au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.

- g. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. « Force Majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- i. « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- j. « Service » désigne l'Offre IBM SaaS à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, comme désignés à la première page du présent Accord relatif aux Niveaux de Service. Le présent Accord sur les Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- k. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

2. Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de Gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle le Client a subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.

Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.

Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque Mois Contractuel. Les crédits de disponibilité seront 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.

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 mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

Pour les Services achetés dans le cadre d'une ESSO (Enterprise Software and Services Option), d'une SSSO (Software and Services Special Option) ou d'une OIO (Open Infrastructure Offering), le Crédit de disponibilité sera calculé en fonction du Niveau de volume conseillé (RSPV) pour le Service applicable pour le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation. Le Client pourra prétendre à un tiers (1/3) du Crédit de Disponibilité.

Le nombre total de Crédits de Disponibilités accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.

LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Pourcentage de Disponibilité	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Inférieur à 95,0 %	10 %

Le « Pourcentage de Disponibilité » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours 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, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 476 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 476 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 724 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= 5 % de Crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le 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 de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;

si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.