

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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

Les conditions d'utilisation s'ajoutent au Contrat Passport Advantage international IBM, au Contrat Passport Advantage Express international IBM ou au 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 concert avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale. Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront.

Le client peut utiliser le logiciel-service IBM uniquement s'il accepte d'abord les conditions d'utilisation. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant. Il accepte également les modalités générales en cliquant sur un bouton «Accepter» après avoir pris connaissance des présentes modalités des offres de logiciel-service.

SI VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DU CLIENT, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS DÉTENEZ LES PLEINS POUVOIRS POUR LIER CE CLIENT À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISPOSEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES CONDITIONS, VEUILLEZ NE PAS UTILISER D'AUCUNE FAÇON LES FONCTIONS OFFERTES PAR LE LOGICIEL-SERVICE IBM.

Partie 1 – Modalités d'IBM

1. Logiciel-service IBM

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

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

2. Paramètres de calcul des redevances

L'offre de logiciel-service IBM est vendue selon les paramètres de calcul des redevances suivants :

- 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 à qui on accorde 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 habilitée 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 qui représentent tout document physique ou électronique géré par le logiciel-service IBM, y compris, notamment, les enregistrements concernant les détails sur les appels, les factures, les plans, les bons de commande, les devis, les reçus, les retours, les bulletins de commande, les échéanciers et les expéditions. Les lignes d'enregistrement sont les lignes articles contenues dans l'enregistrement géré à l'aide du 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 du client.
- f. Un bénéficiaire existant, un magasin existant et un 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 logiciel-service IBM.

3. Redevances et facturation

3.1 Options de facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel. Les options de facturation pour les frais d'abonnement au logiciel-service IBM sont les suivantes :

- a. Facturation à l'avance du montant global
- b. Facturation mensuelle (à terme échu)
- c. Facturation trimestrielle (à l'avance)
- d. Facturation annuelle (à l'avance)

L'option de facturation choisie sera valide pour la durée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2 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.

3.3 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. Renouvellement d'une période d'abonnement

4.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le client peut renouveler la période d'abonnement au logiciel-service IBM qui arrive à expiration en envoyant une autorisation de renouvellement écrite (p. ex., un formulaire, une lettre ou un bon de commande) avant la date d'expiration, conformément aux modalités du contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AU PLUS TARD À LA DATE D'EXPIRATION, L'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE IBM QUI ARRIVE À EXPIRATION EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉ POUR UN (1) AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE LA PÉRIODE ORIGINALE, À MOINS QU'IBM NE REÇOIVE AVANT LA DATE D'EXPIRATION, DIRECTEMENT DU CLIENT OU PAR LE BIAIS DE L'INTERMÉDIAIRE DU CLIENT, SELON LE CAS, UN AVIS ÉCRIT DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE DÉSIRE PAS RENOUVELER SON ABONNEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT CONVIENT DE PAYER LES FRAIS DE RENOUVELLEMENT QUI S'APPLIQUENT.

4.2 Facturation continue

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière que la facturation se poursuive après la fin de la période d'abonnement, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et les redevances d'utilisation lui seront facturées en continu. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et mettre fin au processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours demandant la révocation de son logiciel-service IBM. Dès la révocation de l'accès du client au logiciel-service IBM, les redevances d'accès impayées cumulées jusqu'au mois au cours duquel la révocation a pris effet seront facturées au client.

4.3 Nécessité pour le client de renouveler son abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que l'abonnement ne se renouvelle pas automatiquement, l'offre de logiciel-service IBM ne se renouvellera pas à la fin de la période d'abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser le logiciel-service IBM au-delà de la période d'abonnement initiale, le client doit obtenir un nouvel abonnement à ce logiciel-service. Veuillez communiquer avec un représentant des ventes IBM ou l'intermédiaire du client, selon le cas, pour obtenir un nouvel abonnement au logiciel-service IBM.

5. Assistance technique

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM tel que défini à l'adresse <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>, ou à une adresse URL subséquente fournie 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 Rôles de l'utilisateur

Un utilisateur administratif est une personne qui participe à la création et/ou à l'administration continue des régimes de rémunération incitatifs.

Un bénéficiaire payé par transaction 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 recevoir une rémunération basée sur une transaction.

Un bénéficiaire non payé par transaction 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 recevoir une rémunération non basée sur une transaction, y compris, notamment, des primes et des objectifs d'affaires gérés.

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.

6.3 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.

6.4 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 et/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 du 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 Utilisations interdites

Les utilisations qui suivent sont interdites par Microsoft :

Utilisation à haut risque : Le client ne peut pas utiliser le logiciel-service IBM dans toute application ou situation pour laquelle une défaillance de ce logiciel-service pourrait entraîner un décès, de sérieuses lésions corporelles à quiconque ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux («utilisation à haut risque»). Les exemples d'utilisations à haut risque incluent, sans toutefois s'y limiter : les aéronefs ou les autres modes de transport collectif, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de maintien des fonctions vitales, l'équipement médical implantable, les véhicules motorisés ou les systèmes d'armement. L'utilisation à haut risque n'inclut pas l'usage du logiciel-service IBM à des fins administratives, que ce soit pour enregistrer des données de configuration, des outils de conception ou de configuration, ni pour d'autres applications qui ne servent pas à commander et dont la défaillance ne pourrait pas causer un décès, des lésions corporelles ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux. Ces applications qui ne servent pas à commander peuvent communiquer avec les applications qui commandent, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de commande.

Conditions d'utilisation d'IBM

Partie 2 – Dispositions nationales particulières

Les modalités suivantes remplacent ou modifient les modalités énoncées à la Partie 1. Toutes les modalités de la Partie 1 qui ne sont pas modifiées ci-dessous demeurent inchangées et en vigueur. La présente Partie 2 comporte des modifications aux conditions d'utilisation et est structurée comme suit :

- Modifications visant les pays des Amériques;
- Modifications visant les pays d'Asie-Pacifique; et
- Modifications visant les pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS DES AMÉRIQUES

BELIZE, COSTA RICA, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY ET VENEZUELA

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRÉSIL

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (EMOA)
BAHREÏN, KOWEÏT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET ÉMIRATS ARABES UNIS**

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Annexe A

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud («logiciel-service IBM») automatise le processus de calcul, de rapport et d'administration de la rémunération basée sur des variables telles que les programmes de commissions de vente et de primes.

Le logiciel-service IBM inclut un client administratif qui est utilisé pour créer une logique relative au régime de rémunération, construire des rapports et configurer les aspects du logiciel-service IBM. Il comprend également un portail Web par lequel les représentants des ventes, le personnel d'exploitation et les directeurs peuvent consulter les tableaux de bord et effectuer certaines fonctions par le biais d'une interface Web (par exemple, approuver un document du régime de rémunération avant qu'il ne soit envoyé à un employé).

1. Le logiciel-service IBM comprend les modules suivants :

1.1 Reprise après sinistre

Advenant une situation catastrophique, catastrophique étant défini comme des cas de «force majeure», ce qui signifie cas fortuits, terrorisme, action syndicale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, actes, restrictions ou ordres gouvernementaux, ordonnances ou restrictions, virus, attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, pannes de services publics et de connectivité réseau, ou toute autre cause d'indisponibilité du logiciel-service IBM indépendante de la volonté raisonnable d'IBM, IBM rétablira l'accès du client au logiciel-service IBM comme suit :

- a. Option standard – IBM fournit le matériel, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données IBM, qui permettra au client de reprendre l'accès au logiciel-service dans les quatorze (14) jours.
- b. Option super– IBM fournit le matériel, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données IBM, qui permettra au client de reprendre l'accès au logiciel-service dans les cinq (5) jours.

L'environnement sera restauré à l'aide de la sauvegarde du contenu la plus récente, conformément à la description ci-dessous, avec une perte de contenu maximale de vingt-quatre (24) heures dans l'ensemble de données du contenu restauré.

1.2 Sauvegarde du contenu

L'offre de logiciel-service IBM comprend la sauvegarde du contenu. Les sauvegardes sont effectuées tous les jours et copiées à un emplacement hors site en cas d'un événement de force majeure à l'emplacement principal. Une sauvegarde complète de la base de données est effectuée aux sept (7) jours et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée tous les jours subséquents. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept (7) derniers jours et les sauvegardes complètes des vingt-huit (28) derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées au repos sur un système de sauvegarde sur disque et pendant leur transmission à l'emplacement hors site.

2. Éléments dont IBM peut être responsable à l'égard des services de reprise après sinistre et de sauvegarde

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'un manquement d'IBM à une de ses obligations en vertu des services de reprise après sinistre et de sauvegarde du contenu énoncés ci-dessus, le client est en droit de réclamer des dommages-intérêts à IBM. Peu importe le fondement de la réclamation (y compris une contravention essentielle au contrat, la négligence, des déclarations inexactes ou un autre fondement contractuel ou délictuel), le montant de la responsabilité d'IBM à l'égard de l'ensemble des réclamations attribuables ou liées au manquement d'IBM à une de ses obligations relatives aux services de reprise après sinistre et de sauvegarde du contenu sera inclus dans le montant de responsabilité énoncé dans le contrat. Les lésions corporelles (y compris le décès) et les dommages à des biens immeubles et à des biens personnels matériels dont IBM est légalement responsable ne sont pas assujettis au plafond fixé à l'égard des dommages.

2.1 Éléments dont IBM n'est pas responsable à l'égard des services de reprise après sinistre et de sauvegarde

IBM, SES CONCEPTEURS DE PRODUITS ADMISSIBLES OU FOURNISSEURS NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES CI-DESSOUS, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LEUR ÉVENTUALITÉ :

- a. LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES OU INDIRECTS, OU LES DOMMAGES INDIRECTS ÉCONOMIQUES; OU
- b. LA PERTE DE PROFITS, D'AFFAIRES, DE REVENUS, DE FONDS COMMERCIAL OU D'ÉPARGNES PRÉVUES.

3. Modalités supplémentaires

Nonobstant toute disposition contraire dans les modalités générales, le logiciel-service IBM est destiné au stockage et à la réception d'informations salariales individuelles.

Conditions d'utilisation d'IBM – Entente de niveau de service

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

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients sous réserve des modalités suivantes. 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 – Cas fortuit, acte de terrorisme, action syndicale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, actes, ordonnances ou restrictions du gouvernement, virus, attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, défauts de connectivité aux services publics et aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service, indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- b. Client – 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. Contact autorisé – Personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- d. Crédit pour la disponibilité – Réparation que fournira IBM pour une réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des redevances d'abonnement au service.
- e. Événement – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- f. Mois de la période contractuelle – 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.
- g. Niveau de service – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- h. Réclamation – Réclamation soumise par votre contact autorisé à IBM 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 – Offres de logiciel-service IBM auxquelles s'applique la présente entente de niveau de service, indiquées sur la première page des présentes. La présente entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- j. Temps d'arrêt – Période durant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche l'ensemble de vos utilisateurs 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 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;
- le fait qu'IBM se conforme à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client.

k. Temps d'arrêt prévu du système – 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. Ce dossier doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures après que vous avez pris connaissance pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre contact autorisé doit soumettre votre réclamation d'un crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite réclamation.

Votre contact 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'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'arrêt 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 (OIO), 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 % – 99,75 %	2 %
95 % – 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. Elle 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;

le 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.