



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

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du contrat International IBM Passport Advantage, du contrat International IBM Passport Advantage Express ou du contrat IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, selon le cas (ci-après le « Contrat ») et constituent avec elles l'intégralité du contrat. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant aux services IBM SaaS, en les commandant ou en les utilisant, le Client IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton « Accepter » après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ETRE DUMENT HABILITE A CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT A RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ETES PAS DUMENT HABILITE À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIERE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS IBM SAAS.

Chapitre 1 – Conditions IBM

1. IBM SaaS

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

- 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. Unités de mesure des prix

L'offre IBM SaaS est vendue moyennant les unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Accès : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser 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 autorisations d'utilisation distinctes et dédiées 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 droits d'utilisation sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à 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 IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis par 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 d'IBM SaaS. Des droits d'utilisation sont nécessaires pour chaque Instance d'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 (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 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 d'IBM SaaS. Des droits d'utilisation de Ligne d'Enregistrement en Million sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Lignes d'enregistrement traitées par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client.
- f. Bénéficiaire Existant, Magasin 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 d'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 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 (« 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. Redevances et facturation

3.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

3.2 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 IBM SaaS est disponible.

3.3 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. Renouvellement d'une Période de d'Abonnement

4.1 Renouvellement automatique d'une Période d'Abonnement

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PERIODE D'ABONNEMENT A IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UNE DUREE D'UN AN OU POUR LA MEME DUREE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ECRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE A PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

4.2 Facturation continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera d'avoir accès à IBM SaaS et l'utilisation d'IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à IBM SaaS 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 du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à IBM SaaS.

5. Support technique

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS, comme spécifié à l'adresse <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Ce 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 Rôles Utilisateur

Utilisateur Administratif : Personne qui prend part à la création et/ou l'administration ordinaire des programmes de rémunération et d'indemnisation.

Bénéficiaire Basé sur Transaction : Participant Admissible employé de manière directe ou indirecte par le Client et géré ou suivi par IBM SaaS pour ce qui concerne la réception d'une rémunération en résultat d'une transaction.

Bénéficiaire Non Basé sur Transaction : Participant Admissible employé de manière directe ou indirecte par le Client et géré ou suivi par IBM SaaS pour ce qui concerne la réception d'une rémunération non basée sur une transaction, notamment et sans exclusive des primes et des rémunérations basées sur objectifs de vente (MBO).

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

6.3 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 IBM SaaS et doivent posséder les autorisations appropriées. Il revient au Client de s'assurer que ces conditions sont remplies par les Utilisateurs 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 d'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 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 d'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 du service IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du service 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 ces sites ou services tiers.

6.8 Utilisations interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Microsoft :

Non Utilisation à Haut Risque : le Client ne doit pas utiliser les offres SaaS d'IBM dans n'importe quelle application ou situation où la défaillance de l'offre SaaS d'IBM pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais ne sont pas limités : aux avions ou autres modes de transport humains de masse, aux installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, des équipements médicaux implantables, aux véhicules automobiles, ou aux systèmes d'armement. L'« Utilisation à Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation de l'offre IBM SaaS à des fins d'administration, pour stocker des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance ne se traduirait pas par la mort, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle.

Conditions d'Utilisation IBM

Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Avenants applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Avenants applicables aux pays de la zone Asie Pacifique ; et
- Avenants applicables aux pays de la zone EMEA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, 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, 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.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL

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.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE EMEA (EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE)

BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS 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 (« IBM SaaS ») automatise les processus de calcul, de génération de rapports et d'administration pour les opérations de paie basées sur des variables telles que les commissions sur vente et les programmes de prime.

IBM SaaS inclut un client d'administration qui permet d'élaborer l'architecture logique du système de rémunération, d'établir des rapports et de configurer les divers aspects d'IBM SaaS. IBM SaaS inclut aussi un portail Web qui permet aux commerciaux, aux personnels d'administration et aux responsables de visualiser des tableaux de bord et d'effectuer certaines opérations au moyen d'une interface Web (par exemple, valider un document du système de rémunération avant de l'adresser à un salarié).

1. IBM SaaS comprend les fonctions suivantes :

1.1 Reprise après Incident

Dans l'hypothèse où se produirait une situation critique définie comme « Force Majeure », telle que catastrophe naturelle, acte de terrorisme, mouvement social, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre action malveillante, incident de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause pouvant induire une indisponibilité d'IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS comme suit :

- a. Option standard – IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données d'IBM nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS sous un délai de 14 jours.
- b. Option Premium – IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données d'IBM nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS sous un délai de 5 jours.

L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du Contenu, comme décrit ci-dessous, avec une perte limitée à 24 heures de Contenu sur le jeu de données du Contenu restauré.

1.2 Sauvegarde du Contenu

L'offre IBM SaaS inclut la sauvegarde du Contenu. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement et copiées sur un emplacement hors site dans l'hypothèse où un événement de Force Majeure se produirait à l'emplacement principal. Tous les sept jours, une sauvegarde de base de données complète est réalisée et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée chacun des jours suivants. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept derniers jours et les sauvegardes intégrales hebdomadaires des 28 derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions vers l'emplacement hors site.

2. Éléments pouvant engager la responsabilité d'IBM pour les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'une défaillance du fait d'IBM ou de toute autre responsabilité d'IBM en lien avec les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu définis ci-dessus, le Client a droit à recouvrer des dommages d'IBM. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée par le Client contre IBM (y compris pour manquement grave, négligence, fausse déclaration ou toute autre responsabilité contractuelle ou délictuelle), le montant pouvant être exigé d'IBM pour toutes les réclamations liées au non respect de ses obligations par IBM eut égard aux services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu sera compris dans le montant fixé par les limites de responsabilité convenues dans le Contrat. Le plafonnement du montant des dommages ne s'applique pas aux dommages corporels (y compris le décès) et aux dommages aux biens matériels, mobiliers et immobiliers, pour lesquels IBM est légalement responsable.

2.1 Éléments ne pouvant pas engager la responsabilité d'IBM pour les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu

IBM, SES DÉVELOPPEURS OU FOURNISSEURS DE PRODUITS ÉLIGIBLES NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES SUIVANTS, ET CE MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LEUR POSSIBLE SURVENANCE :

- a. DOMMAGES INDIRECTS, OU PRÉJUDICES COMMERCIAUX ; OU
- b. PERTE DE BÉNÉFICE, D'ACTIVITÉ COMMERCIALE, DE REVENU, DE CLIENTÈLE OU D'ÉCONOMIES ESCOMPTÉES.

3. Dispositions supplémentaires

Sauf mention contraire dans les Dispositions Générales, l'offre IBM SaaS est destinée au stockage et à la réception d'informations salariales individuelles.

Cet Accord sur les Niveaux de Service est destiné aux services IBM SaaS 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 le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif au Niveau de Service en vigueur à la date de début ou de renouvellement de la période de votre abonnement s'appliquera. Vous reconnaissez que le présent Accord relatif au Niveau de Service ne constitue pas une garantie pour vous.

1. Définitions

- « Contact Agréé » signifie la personne que vous avez indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- « 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.
- « Réclamation » signifie une réclamation soumise à IBM par votre Contact Agréé, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- « 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.
- « 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 vos utilisateurs 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.
- « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- « 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.
- « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une Indisponibilité Planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.

- j. « Service » désigne les services IBM SaaS auxquels s'applique le présent Accord relatif au Niveau de Service, comme désignés à la première page du présent Accord relatif au Niveau de Service. Le présent Accord relatif au Niveau 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

Afin de pouvoir soumettre une Réclamation, vous devez avoir consigné 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 vous avez 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 vous eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur votre utilisation du Service.

Votre Contact agréé doit soumettre votre Réclamation pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois contractuel objet de la Réclamation.

Votre Contact Agréé 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'immobilisation combinée totale pendant chaque mois contractuel. Les crédits de disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que vous avez 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. Vous ne pourrez 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. Vous pourrez prétendre à un tiers (1/3) du Crédit de Disponibilité.

Le nombre total de Crédits de disponibilité accordés pour tout Mois contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que vous payez 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 de vos enregistrements.

LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT FOURNIS CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AU NIVEAU DE SERVICE REPRÉSENTENT VOTRE RECOURS EXCLUSIF 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%

Pourcentage de Disponibilité	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
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% Disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	--

4. Exclusions

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

- 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 vous avez manqué à une ou plusieurs obligations essentielles telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'Utilisation Acceptable ou dans votre contrat pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour un manquement à une obligation de paiement.