

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Business Process Manager on Cloud

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

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

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

1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Utilisateur simultané** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Utilisateur simultané est une personne qui accède au Logiciel-service IBM à un moment quelconque. Même si la personne accède simultanément au Logiciel-service IBM à de multiples reprises, elle ne compte que pour un (1) seul Utilisateur simultané. Le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation couvrant le nombre maximal d'Utilisateurs simultanés accédant 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, au cours de la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

- c. Un **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités 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 **Mandat** est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Mise en place

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel. Des frais uniques de mise en place s'appliqueront à :

- chaque instance du Logiciel-service IBM commandé, selon le tarif et les modalités de facturation indiqués dans le Document transactionnel;
- chaque offre Test Environment supplémentaire commandée, selon le tarif et les modalités de facturation indiqués dans le Document transactionnel;
- chaque offre Process Runtime Environment supplémentaire commandée, selon le tarif et les modalités de facturation indiqués dans le Document transactionnel.

3.2 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par courriel et par l'intermédiaire d'un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres articles fournis par IBM dans le cadre d'une telle assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM et sont régis par les présentes Conditions d'utilisation. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

La documentation de l'offre de Logiciel-service IBM et le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («Software as a Service Support Handbook») fournissent plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Dans les deux (2) heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

6.1 Liens vers les sites Web ou autres services 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 au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu 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 et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.2 Mise au banc d'essai

Le Client peut divulguer à un tiers les résultats de la mise au banc d'essai du Logiciel-service IBM ou de ses sous-composants, à condition que le Client : (A) rende publique la méthode complète utilisée dans la mise au banc d'essai (par exemple, la mise en place du matériel et du logiciel, la procédure d'installation et les fichiers de configuration); (B) effectue la mise au banc d'essai en exécutant le Logiciel-service IBM dans son environnement d'exploitation spécifié et en utilisant les mises à jour et les correctifs les plus récents disponibles pour le Logiciel-service IBM, auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les «Tiers»); et (C) suive toutes les directives en matière d'optimisation des performances et des «meilleures pratiques» disponibles dans la documentation du Logiciel-service IBM et sur les sites Web d'assistance IBM pour le Logiciel-service IBM. Si le Client publie les résultats de toute mise au banc d'essai du Logiciel-service IBM, nonobstant toute disposition contraire dans tout contrat conclu entre le Client et IBM ou des Tiers, IBM et les Tiers auront le droit de publier les résultats des mises au banc d'essai en ce qui concerne les produits du Client, à condition qu'IBM ou les Tiers respectent les exigences énoncées en (A), (B) et (C) ci-dessus lors de leurs essais des produits du Client.

6.3 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques

d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.4 Accélérateurs et articles échantillons

Le Logiciel-service IBM peut inclure certains composants sous la forme de code source («Composants sources») et d'autres articles qui seront appelés «Articles échantillons». Le Client peut copier et modifier les Composants sources et les Articles échantillons à des fins internes seulement. Le Client ne peut toutefois pas modifier ni supprimer l'information ou les avis sur le droit d'auteur contenus dans les Composants sources ou les Articles échantillons. IBM fournit les Composants sources et les Articles échantillons sans obligation d'assistance et «TELS QUELS», SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS UNE GARANTIE DE PROPRIÉTÉ, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'INTERFÉRENCE, AINSI QUE LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

6.5 Emplacements bénéficiaires

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

Appendice A

1. Aperçu et capacités du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM offre une plateforme pour assurer la visibilité et la gestion des processus commerciaux. Il comprend des fonctions de conception, d'exécution, de surveillance et d'optimisation des processus.

Le Client doit acheter des autorisations pour des Utilisateurs autorisés ou des Utilisateurs simultanés pour obtenir l'accès aux fonctions suivantes du Logiciel-service IBM.

1.1 Environnement d'exploitation

Une seule instance du Logiciel-service IBM inclut un environnement spécialisé de développement, de test et d'exécution des processus avec les caractéristiques suivantes :

- Environnement de développement – Environnement Process Center Advanced virtuel avec au moins un membre de grappe. La capacité de l'environnement de développement est basée sur la quantité d'auteurs par défaut plus les auteurs supplémentaires achetés pour l'instance du Logiciel-service IBM.
- Environnement de test – Environnement Process Server Advanced virtuel avec un membre de grappe. La capacité de l'environnement de test est basée sur le nombre d'Utilisateurs autorisés ou simultanés achetés pour l'instance du Logiciel-service IBM.

Environnement d'exécution des processus – Environnement Process Server Advanced virtuel hautement disponible avec au moins deux (2) membres de grappe et une grappe de base de données hautement disponible. Cela fournit un environnement prêt en vue de la production. La capacité de l'environnement d'exécution des processus est basée sur le nombre d'Utilisateurs autorisés ou simultanés achetés pour l'instance du Logiciel-service IBM.

1.2 Logiciel de soutien

Les Logiciels de soutien inclus avec le Logiciel-service IBM sont les suivants :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Accès aux outils de conception

Le Client peut télécharger les Logiciels de soutien IBM Process Designer ou IBM Integration Designer et y accéder pour développer des applications de processus. Les Logiciels de soutien s'exécutent dans un système de bureau du Client et se connectent à distance au Logiciel-service IBM.

1.4 Restriction du nombre d'utilisateurs des outils Designer

Le Logiciel-service IBM permet à un nombre maximal de cinq (5) utilisateurs d'accéder aux Logiciels de soutien IBM Process Designer ou IBM Integration Designer et de les utiliser.

1.5 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Logiciel-service IBM comprend en option une connexion de réseau privé virtuel unique créée par un logiciel pour assurer une communication sécurisée et chiffrée depuis le Logiciel-service IBM vers des systèmes externes, y compris des systèmes qui se trouvent dans le réseau du Client. L'information sur le réseau privé virtuel sera fournie sur demande écrite du Client. Cette demande doit être envoyée à l'adresse SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Administrateur de compte

Le Logiciel-service IBM fournit au Client un nom d'utilisateur et un mot de passe d'Administrateur de compte pour accéder à l'environnement d'exploitation. L'Administrateur de compte pourra gérer l'accès des Utilisateurs du Logiciel-service IBM à l'environnement d'exploitation et attribuer et supprimer des rôles d'Utilisateurs du Logiciel-service IBM. L'Administrateur de compte pourra attribuer des privilèges d'Administrateur à des utilisateurs supplémentaires du Logiciel-service IBM.

1.7 Page d'accueil du Logiciel-service IBM

La page d'accueil du Logiciel-service IBM permet aux utilisateurs du Logiciel-service IBM d'accéder aux fonctions de l'environnement d'exploitation qui sont définies pour leur rôle.

1.8 Page de gestion des Utilisateurs

Une page de gestion des utilisateurs permet aux Administrateurs de compte de créer et de supprimer de nouveaux utilisateurs, et d'attribuer des rôles. Les utilisateurs du Logiciel-service IBM accèdent à la page de gestion des utilisateurs pour gérer leurs renseignements personnels. Ces utilisateurs peuvent être affectés à un ou à plusieurs rôles qui leur permettent d'accéder à des fonctions spécifiques définies pour leurs rôles dans le Logiciel-service IBM.

1.9 Notifications par courriel

Le Logiciel-service IBM inclut une fonction de notification qui communique aux utilisateurs leur accès au Logiciel-service IBM, l'attribution des rôles et les changements de mots de passe. La fonction de notification informe également les administrateurs de l'état du Logiciel-service IBM et des changements qui y sont prévus.

1.10 Sauvegarde en ligne quotidienne automatisée

Le Logiciel-service IBM exécutera une sauvegarde quotidienne utilisée pour la reprise automatisée du Logiciel-service IBM, au besoin. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un autre centre informatique dans la même région mondiale.

1.11 Surveillance et reprise automatisées

Le Logiciel-service IBM surveillera la disponibilité du service et procédera à une reprise si le service ne répond plus ou s'il devient inaccessible.

2. Options du Logiciel-service IBM

2.1 Auteur supplémentaire

Le Logiciel-service IBM comprend une option d'achat qui permet à des utilisateurs supplémentaires du Logiciel-service IBM d'accéder aux Logiciels de soutien IBM Process Designer ou IBM Integration Designer et de les utiliser.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Le Logiciel-service IBM comprend une option d'achat permettant d'ajouter des environnements de test utilisés à des fins autres que la production. Chaque environnement de test prévoit un environnement Process Server virtuel distinct. La capacité de cet environnement est basée sur le nombre d'Utilisateurs achetés pour l'Environnement de test.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Le Logiciel-service IBM comprend une option d'achat permettant d'ajouter des environnements d'exécution de processus utilisés ou non à des fins de production. La capacité de cet environnement est basée sur le nombre d'Utilisateurs achetés pour l'Environnement d'exécution de processus.

2.4 Espace de stockage supplémentaire

Le Logiciel-service IBM offre une option d'achat d'espace de stockage supplémentaire pour la base de données servant à la gestion des processus commerciaux et un magasin de documents intégré. La quantité de stockage (les incréments de giga-octets varient en fonction du système virtuel) peut être appliquée à un seul environnement ou répartie sur plusieurs environnements au sein de l'instance du Logiciel-service IBM.

2.5 Mémoire supplémentaire

Une option d'achat du Logiciel-service IBM permet d'obtenir de la mémoire supplémentaire lorsque la solution de processus nécessite plus de mémoire que la capacité qui est fournie pour les Autorisations d'utilisation achetées. La quantité de mémoire (incrément de 16 Go) peut être appliquée à un seul environnement ou répartie sur plusieurs environnements au sein de l'instance du Logiciel-service IBM.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Ces services-conseils professionnels à la demande sont fournis à distance à un maximum de cinq (5) développeurs («Personnes-ressources de l'abonné») par l'entremise d'un portail en ligne. Les Personnes-ressources de l'abonné ont accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à des articles d'une base de

connaissances et à des accélérateurs et à des ressources pour les solutions. Ils obtiennent aussi la possibilité de soumettre un nombre illimité de demandes, sous la forme de dialogues questions-réponses, au chef et aux experts des services-conseils à la demande. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent demander de l'assistance concernant tous les aspects du Logiciel-service IBM Business Process Manager on Cloud, y compris pour l'architecture de la plateforme, la mise en œuvre d'une solution et la méthode de livraison.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Ces services-conseils à la demande pour l'entreprise sont fournis à distance à un maximum de dix (10) développeurs («Personnes-ressources de l'abonné») par l'entremise d'un portail en ligne. Les Personnes-ressources de l'abonné ont accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à des articles d'une base de connaissances et à des accélérateurs et à des ressources pour les solutions. Ils obtiennent aussi la possibilité de soumettre un nombre illimité de demandes, sous la forme de dialogues questions-réponses, au chef et aux experts des services-conseils à la demande, tout au long de la Période d'abonnement. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent demander de l'assistance concernant tous les aspects du Logiciel-service IBM Business Process Manager on Cloud, y compris pour l'architecture de la plateforme, la mise en œuvre d'une solution et la méthode de livraison. Ils peuvent également faire appel aux services-conseils à la demande IBM pour obtenir de l'assistance concernant des œuvres livrables mutuellement convenues, en définissant des points de début et de fin, pendant une période maximale de vingt-quatre (24) heures par mois d'abonnement. Les œuvres livrables peuvent inclure de l'assistance pour des exemples de modèles spécifiques ou du code de solution prêt à utiliser en environnement de production. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent aussi participer à des appels visant à faire le point sur un projet avec le chef des services-conseils à la demande IBM. Si l'assistance requise pour des œuvres livrables doit s'échelonner sur plus de vingt-quatre (24) heures par mois d'abonnement, IBM peut convenir de fournir une telle assistance supplémentaire en concluant un contrat écrit distinct avec le Client.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer

Cette option d'achat permet d'accroître le nombre de développeurs qui ont accès aux offres IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional et IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Les Services de migration peuvent aider à migrer une application de gestion de processus commerciaux utilisée dans un environnement sur place vers le Logiciel-service IBM Business Process Manager on Cloud. L'évaluation de la migration comprend des activités comme l'analyse de la configuration matérielle et logicielle des systèmes en place, l'analyse d'une application de gestion de processus commerciaux en place, y compris de la compatibilité entre les versions et l'évaluation des options de migration les plus avantageuses. La planification et la prestation de la migration comprennent de l'assistance pour créer le plan de migration et pour effectuer la migration, en tirant parti d'outils pour la migration d'artefacts et d'applications individuelles. L'abonnement à ce service inclut jusqu'à trente (30) heures d'activités de migration et un nombre illimité d'heures d'assistance sous la forme de questions-réponses par mois d'abonnement. Le travail sera effectué à distance pour cet abonnement (à l'aide d'outils de partage d'écran). Si l'assistance requise pour des œuvres livrables doit s'échelonner sur plus de trente (30) heures par mois d'abonnement ou nécessite du travail sur place, IBM peut convenir de fournir une telle assistance supplémentaire en concluant un contrat écrit distinct avec le Client.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa Réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder un douzième (1/12) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99 %	50 %
< 95 %	75 %
< 90 %	100 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera directement la remise au Client.

Le taux 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 de Temps 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 : Temps d'arrêt total de soixante (60) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 60 minutes de Temps d'arrêt = 43 140 minutes</p> <hr/>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 99,86 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	