



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

---

## IBM Business Process Manager 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offres IBM SaaS

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

- 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. Unités de mesure des redevances

L'offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés 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 suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant à l'Offre IBM SaaS à un moment donné. Que la personne accède ou non simultanément à l'Offre IBM SaaS à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des Autorisations d'Utilisation pour le nombre maximal d'Utilisateurs Simultanés accédant 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, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par l'Offre IBM SaaS

pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- d. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- e. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

### 3. Redevances et facturation

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

#### 3.1 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction. Des frais de configuration uniques s'appliqueront à :

- à chaque instance d'Offre IBM SaaS commandée, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction ;
- à chaque environnement de test additionnel, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction ;
- à chaque environnement d'exécution de processus additionnel, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

#### 3.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

#### 3.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

### 4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

### 5. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la documentation de l'Offre IBM SaaS et le manuel IBM Software Support Handbook.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 2 heures	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 6.1 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

### 6.2 Test de performances

Le Client peut divulguer les résultats des tests de performances de l'Offre IBM SaaS ou de ses sous-composants à un tiers sous réserve (A) de rendre publique la méthodologie complète utilisée dans le test de performances (par exemple, la configuration matérielle et logicielle, la procédure d'installation et les fichiers de configuration), (B) d'effectuer les tests de performances en exécutant l'Offre IBM SaaS dans son Environnement Opérationnel Spécifié avec les mises à jour et les correctifs applicables les plus récents de l'Offre IBM SaaS disponibles auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les « Tiers ») et (C) de suivre en tout point toutes les instructions relatives à l'optimisation des performances et aux « pratiques en usage dans la profession » figurant dans la documentation et sur les sites Web IBM de support de l'Offre IBM SaaS. Si le Client publie les résultats des tests de performances pour l'Offre IBM SaaS, sauf mention contraire dans un contrat conclu entre le Client et IBM ou les Tiers, IBM et les Tiers se réservent le droit de publier les résultats des tests de performances concernant les produits du Client sous réserve de se conformer aux conditions (A), (B) et (C) ci-dessus lors du test des produits du Client.

### 6.3 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

#### **6.4 Accélérateurs et Échantillons**

L'Offre IBM SaaS pourra inclure certains composants au format de code source (« Composants Source ») et d'autres éléments désignés comme « Échantillons ». Le Client est autorisé à copier et modifier les Composants Source et les Échantillons uniquement à des fins d'utilisation interne, étant entendu toutefois que le Client ne pourra pas modifier ou supprimer les mentions ou informations relatives aux droits d'auteur contenues dans les Composants Source ou les Échantillons. IBM fournit les Composants Source et les Échantillons sans aucune obligation de support et « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE.

#### **6.5 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## Annexe A

### 1. Présentation et Fonctionnalités de l'Offre IBM SaaS

L'Offre IBM SaaS fournit une plateforme de gestion de processus métier pour la visibilité et la gestion des processus métier. L'Offre IBM SaaS comprend des fonctionnalités de conception, d'exécution, de surveillance et d'optimisation des processus.

Le Client doit acheter un certain nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés pour avoir accès aux fonctionnalités suivantes de l'Offre IBM SaaS :

#### 1.1 Environnement d'exploitation

Une instance unique de l'Offre IBM SaaS inclut un environnement de développement, de test et d'exécution de processus dédié présentant les caractéristiques suivantes :

- Environnement de développement : environnement avancé de centre de processus virtuel comprenant au moins un membre de cluster. La capacité de l'environnement de développement est fonction du nombre par défaut d'auteurs plus tout auteur supplémentaire acheté pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.
- Environnement de test : environnement avancé de serveur de processus virtuel comprenant un seul membre de cluster. La capacité de l'environnement de test est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.

Environnement d'exécution de processus : environnement avancé de serveur de processus virtuel hautement disponible comprenant au moins deux membres de cluster et un cluster de bases de données hautement disponible. Cela fournit un environnement prêt pour la production. La capacité de l'environnement d'exécution de processus est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.

#### 1.2 Logiciel d'Activation

Les Logiciels d'Activation inclus dans l'Offre IBM SaaS sont les suivants :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Accès aux Outils de Conception

Le Client pourra accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et les télécharger, afin de développer des applications de processus. Les Logiciels d'Activation s'exécutent sur un système de bureau du Client et se connectent à distance à l'Offre IBM SaaS.

#### 1.4 Restriction des utilisateurs d'outil de conception

L'Offre IBM SaaS autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs IBM SaaS à accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

#### 1.5 Réseau privé virtuel (VPN)

L'Offre IBM SaaS inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sécurisée et chiffrée entre l'Offre IBM SaaS et les systèmes externes à l'Offre IBM SaaS, y compris les systèmes du réseau du Client. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite. Cette demande doit être envoyée à [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

#### 1.6 Administrateur de Compte

L'Offre IBM SaaS fournit au Client un nom de connexion et un mot de passe d'Administrateur de Compte pour accéder à l'environnement d'exploitation. L'Administrateur de Compte pourra gérer l'accès d'un Utilisateur IBM SaaS à l'environnement d'exploitation et affecter et supprimer des rôles d'Utilisateur IBM SaaS. L'Administrateur de Compte pourra affecter des utilisateurs IBM SaaS supplémentaires de sorte qu'ils disposent de privilèges d'administrateur.

#### 1.7 Page d'accueil de l'Offre IBM SaaS

La page d'accueil de l'Offre IBM SaaS permet aux Utilisateurs IBM SaaS d'accéder aux fonctionnalités de l'environnement d'exploitation de l'Offre IBM SaaS qui sont définies pour leur rôle.

## **1.8 Page de gestion d'utilisateur**

La page de gestion d'utilisateur permet aux Administrateurs de Compte de créer et de supprimer des utilisateurs et d'affecter des rôles. Les utilisateurs IBM SaaS accèdent à la page de gestion d'utilisateur pour gérer leurs informations utilisateur personnelles. Les utilisateurs IBM SaaS peuvent être affectés à un ou plusieurs rôles qui permettent l'accès à des fonctionnalités de l'Offre IBM SaaS spécifiques définies par rôle.

## **1.9 Notifications par courrier électronique**

L'Offre IBM SaaS intègre une fonction de notification qui permet de tenir informés les utilisateurs IBM SaaS sur leurs conditions d'accès à l'Offre IBM SaaS, sur leurs rôles et sur les changements de mot de passe. La fonction de notification permet également de notifier aux administrateurs l'état de l'Offre IBM SaaS et les modifications planifiées.

## **1.10 Sauvegarde en ligne automatique quotidienne**

IBM SaaS exécute une sauvegarde quotidienne qui est utilisée pour la reprise automatique d'IBM SaaS, le cas échéant. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent de la même région du monde.

## **1.11 Surveillance et reprise automatiques**

L'Offre IBM SaaS surveille la disponibilité du service et initialise une reprise du service si celui-ci ne répond plus ou devient inaccessible.

## **2. Fonctionnalités facultatives de l'Offre IBM SaaS**

### **2.1 Auteur Supplémentaire**

L'Offre IBM SaaS propose une option d'achat permettant à des utilisateurs IBM SaaS supplémentaires d'accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et de les utiliser.

### **2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment**

L'offre IBM SaaS propose une option d'achat d'environnements de test supplémentaires à des fins non destinées à la production. Chaque environnement de test fournit un environnement de serveur de processus virtuel distinct. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement de Test achetés.

### **2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment**

L'offre IBM SaaS propose une option d'achat d'environnements d'exécution de processus supplémentaires à des fins non destinées à la production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement d'Exécution de Processus achetés.

### **2.4 Espace de stockage supplémentaire**

L'Offre IBM SaaS propose une option d'achat d'espace de stockage supplémentaire pour la base de données interne de BPM et le magasin de documents intégré. L'espace de stockage (les incréments de Go varient selon le système virtuel) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance IBM SaaS.

### **2.5 Mémoire Supplémentaire**

L'Offre IBM SaaS propose une option d'achat de mémoire supplémentaire pour les cas où les exigences de mémoire de la solution de processus dépassent la capacité de traitement fournie pour le nombre d'utilisateurs achetés. L'espace mémoire (incrément de 16 Go) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance IBM SaaS.

### **2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Le service On Demand Consulting (ODC) Professional comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de cinq (5) développeurs (Contacts Abonnés). Les Contacts Abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC. Les Contacts Abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison.

## **2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Le service On Demand Consulting (ODC) Enterprise comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de dix (10) développeurs (Contacts Abonnés). Les Contacts Abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC pendant la période d'abonnement. Les Contacts Abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison. Ils peuvent exploiter IBM On Demand Consulting pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail convenus d'un commun accord dont la durée est limitée à 24 heures par mois d'abonnement. Les livrables de produit de travail peuvent inclure une assistance pour les exemples de procédures spécifiques ou le code de solution série prêt à l'emploi. Les Contacts Abonnés pourront également participer aux réunions d'avancement hebdomadaires avec un responsable d'activation de client ODC d'IBM. Pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 24 heures par mois d'abonnement, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

## **2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

L'Offre IBM SaaS propose une option d'accès développeur supplémentaire au nombre de développeurs ODC Professional ou Enterprise inclus dans ces offres.

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

Les Services de Migration peuvent aider à la migration d'une application BPM à partir d'un environnement BPM sur site vers BPM on Cloud. L'évaluation de la migration comprend des activités telles que l'analyse de la configuration matérielle et logicielle existante des systèmes, l'analyse de l'application BPM existante, y compris la compatibilité des versions, ainsi que l'évaluation des options de migration les plus avantageuses. La planification et la livraison de la migration aident à générer le plan de migration et à fournir la migration en optimisant la migration d'artefact et les outils de migration application par application. Cet abonnement comprend jusqu'à 30 heures d'activités de migration et une assistance illimitée sous forme de questions/réponses par mois d'abonnement. Les activités seront réalisées à distance pour cet abonnement (à l'aide d'outils tels que le partage d'écran). Pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 30 heures par mois d'abonnement ou nécessitant des activités non distantes, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

# Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

## Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### 1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

### 2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 60 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel



<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 60 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 140 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 5 % de crédit de Disponibilité pour 99,86 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
---	---