

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

### 1. L'Offre IBM SaaS

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

### 2. Unités de Mesure des Redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes :

- a. 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 autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. Instance : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être achetée. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (ci-après « Autorisation d'Utilisation du Logiciel » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- c. 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 autorisations spécifiques doivent être obtenues 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 Redevances Mensuelles Partielles

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

### **3.2 Redevances de Dépassement**

Si l'utilisation réelle par le Client de l'Offre IBM SaaS dépasse celle indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction applicable.

### **4. Création de Compte et Accès**

Il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur de l'Offre IBM SaaS protège son identification et son mot de passe pour le Compte, et qu'il contrôle les personnes accédant à un compte ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

### **5. Services à distance**

Le service à distance IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud inclut jusqu'à 80 heures d'accompagnement et d'assistance, y compris l'identification facilitée d'un cas d'utilisation IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) initial, l'accompagnement sur la planification de projet et le lancement d'une implémentation IBM CTM1oC, l'accompagnement sur des pratiques éprouvées permettant la création de rapports IBM CTM1oC, ainsi que l'accompagnement sur la gestion et l'administration d'IBM CTM1oC. Les services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **6. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

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

#### **6.1 Renouvellement Automatique**

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

#### **6.2 Facturation Continue**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

#### **6.3 Renouvellement Requis**

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

### **7. Support Technique**

Au cours de la Période d'Abonnement, une assistance technique est disponible pour l'Offre IBM SaaS tel que défini à l'adresse [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) ou à une adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'Offre distincte.

## **8. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **8.1 Offre de base**

Chaque Offre IBM SaaS inclut une instance de production, une instance de non-production, jusqu'à 64 Go de mémoire (RAM) pour le groupe de bases de données TM1 et 200 Go d'espace de dossier partagé. L'offre de base est hébergée dans un environnement à service partagé avec un hyperviseur géré.

### **8.2 Offre Single Tenant Premium**

Dans le cas d'IBM SaaS « Single Tenant », l'offre IBM SaaS comprend jusqu'à 512 Go de mémoire (RAM) pour le groupe de bases de données TM1, 500 Go d'espace dossier partagé et le groupe de bases de données est hébergé dans un environnement à service exclusif avec un hyperviseur géré et/ou un serveur physique dédié.

### **8.3 Limitation Hors Production**

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

### **8.4 Configuration minimale requise**

Le Client doit disposer d'une autorisation d'utilisation minimale pour un (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud et un (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

### **8.5 Absence de Garantie de Conformité**

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

Le Client reconnaît en outre que l'Offre IBM SaaS est un outil d'aide au Client et ne remplace pas les compétences, jugements et expériences de la direction et des employés du Client pour donner des conseils à des tiers et prendre des décisions d'investissements et d'autres décisions de gestion des risques. Le Client est responsable des résultats obtenus dans le cadre de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

### **8.6 Interdiction des Utilisations à Haut Risque pour les produits Microsoft**

Le Client ne doit pas utiliser les produits Microsoft pour des applications ou situations où la défaillance du ou des Produits pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves aux personnes ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : transport aérien ou autres modes de transport public, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou systèmes d'armement. L'Utilisation à Haut Risque n'inclut pas l'utilisation des Produits 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 n'entraînerait pas des décès, 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.

### **8.7 Utilisations Interdites**

Le Client ne pourra pas utiliser ou autoriser d'autres personnes à utiliser IBM SaaS, en tout ou en partie, seul ou conjointement avec d'autres produits, à l'appui de l'une quelconque des Activités à Haut Risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du programme pourrait entraîner la mort ou des blessures corporelles graves.

## **8.8 Rôles utilisateur**

### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud permet de créer, modifier et/ou supprimer des objets de base de données TM1, de gérer la sécurité (utilisateurs/groupes/privilèges), d'exécuter des processus et des tâches planifiées, d'accéder aux informations de performances de serveur (cubes métriques et journaux serveur) ; de créer et de gérer les flux de travaux, de lire et d'écrire des données dans un serveur IBM Cognos TM1 sur lequel le logiciel IBM SaaS TM1 est déployé.

### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

IBM Cognos Performance Management User on Cloud est autorisé à lire et écrire des données dans un serveur IBM Cognos TM1 sur lequel le logiciel IBM SaaS est déployé.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser IBM Cognos Performance Management User on Cloud avec l'une des fonctions ou l'un des composants suivants de l'Offre IBM SaaS :

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator pour la création de processus
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications pour fonctions d'administration
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow pour fonctions d'administration, en dehors des fonctionnalités d'approbation et de flux de travaux
- Fonctionnalités fournies via Remote Desktop Protocol

## **8.9 Logiciel d'Activation**

Cette Offre IBM SaaS comprend IBM Cognos Analysis for Excel comme logiciel d'activation et peut inclure d'autres logiciels d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation de l'Offre IBM SaaS pendant la Période d'Abonnement. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des œuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après « SLA » ou « Accord relatif aux Niveaux de Service »), le cas échéant, sous la forme d'un composant de l'Offre IBM SaaS et est soumis au(x) contrat(s) de licence applicable(s).

## **8.10 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 professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## Annexe A

IBM Cognos TM1 on Cloud (« IBM SaaS ») est une solution collaborative et évolutive qui offre les fonctionnalités suivantes : budgétisation, planification, analyses (dont analyse de la rentabilité), modélisation, gestion de fiches de score et génération de rapports. Ces applications sont prises en charge par un serveur OLAP en mémoire 64 bits, qui fournit des outils d'analyse à la demande permettant d'exécuter des analyses en temps réel sur des données multidimensionnelles complexes.

L'Offre IBM SaaS comprend un client d'administration qui permet aux administrateurs de modéliser et de déployer des solutions pour les applications suivantes : budgétisation, planification, analyses (dont analyse de la rentabilité), modélisation, génération de rapports, métriques et fiches de score. Elle comprend également une interface Web qui permet aux utilisateurs finaux de contribuer, de passer en revue et d'approuver les plans, d'accéder à des rapports, à des métriques et à des indicateurs clés de performances, et d'exécuter des analyses ad hoc ; elle permet aux administrateurs de surveiller l'activité IBM Cognos TM1, un plug-in Excel permettant aux utilisateurs finaux d'explorer, de détecter, d'analyser les données IBM Cognos TM1 dans Microsoft Excel et de générer les rapports correspondants, une application mobile permettant aux utilisateurs finaux de contribuer, de passer en revue et d'approuver des plans sur un iPad Apple, ainsi qu'un client réparti qui permet aux utilisateurs de saisir des entrées, d'accéder à des rapports, à des métriques et à des indicateurs clés de performances, et d'exécuter des analyses ad hoc.

Cette Offre IBM SaaS comprend une (1) Instance de Production, une (1) Instance de Non-Production, jusqu'à 64 Go de mémoire (RAM) pour le groupe de bases de données TM1 et 200 Go d'espace dossier partagé.

Cette Offre IBM SaaS est hébergée dans un environnement à service partagé avec un hyperviseur géré.

### 1. Reprise après incident

Dans l'hypothèse où se produirait un événement défini comme un événement de « Force Majeure », tel 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 de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS comme suit :

- 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.

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.

### 2. Sauvegarde du Contenu

L'offre IBM SaaS inclut la sauvegarde du Contenu de l'espace dossier partagé uniquement. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement en local et répliquées sur une autre base de données dans un centre de données distinct, dans l'hypothèse où un événement de Force Majeure se produirait dans l'emplacement principal. IBM conservera les sauvegardes quotidiennes des 7 derniers jours ainsi que deux sauvegardes hebdomadaires. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions. Toute référence aux termes « jours » ou « quotidiennes » désigne des jours calendaires.

### 3. 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 les limites de la responsabilité d'IBM convenue au 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.

**4. 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 PARTICULIERS, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES OU INDIRECTS, OU PRÉJUDICES COMMERCIAUX CONSÉCUTIFS ; OU
- b. PERTE DE BÉNÉFICE, D'ACTIVITÉ COMMERCIALE, DE REVENU, DE CLIENTÈLE (Y COMPRIS ATTEINTE A LA REPUTATION ET A L'IMAGE DE MARQUE), OU D'ÉCONOMIES ESCOMPTÉES.

## Annexe B

Cet Accord relatif aux Niveaux de Service est destiné aux services IBM SaaS suivants :

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que le présent Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- a. « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- b. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- c. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.
- d. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du 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).
- e. « Client » signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM, qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- f. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel il dispose 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 ;
  - des 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 des mots de passe ou équipements du Client) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
  - la conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- g. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. « Force Majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.

- i. « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- j. « Service » désigne les services IBM SaaS auxquels s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, tels qu'ils sont désignés à la première page du présent Accord relatif aux Niveaux de Service. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- k. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

## 2. Crédits de Disponibilité

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

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

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

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque Mois Contractuel. Les Crédits de Disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.

Pour les Services regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une Offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une Offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

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

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

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

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



### 3. Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Niveau de service obtenu pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Inférieur à 95,0 %	10 %

Le pourcentage de « niveau de service obtenu » 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% Niveau de Service Obtenu
---	--

### 4. Exclusions

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

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;
- si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le Contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.