

IBM Performance Management

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. Offre IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction de l'unité de mesure de redevance suivante indiqué dans le Document de Transaction :

- a. Serveur virtuel géré moyen : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un serveur est un ordinateur physique comprenant des unités de traitement, de la mémoire et des fonctionnalités d'entrée-sortie et qui exécute des procédures, commandes ou applications demandées pour un ou plusieurs utilisateurs ou unités client. Lorsque des armoires, des boîtiers blade ou autres équipements similaires sont utilisés, chaque unité physique séparable (par

exemple, blade ou unité montée en armoire) possédant les composants requis est considérée elle-même comme étant un serveur distinct. Un Serveur virtuel correspond soit à un ordinateur virtuel créé à l'aide du partitionnement des ressources accessibles à un serveur physique, soit à un serveur physique non partitionné. Des droits de Serveur virtuels gérés par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

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 ou le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction applicable.

4. Création de Compte et Accès

Lorsque les Utilisateurs IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le « Compte »), IBM fournira à l'Utilisateur IBM SaaS une identification de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur de l'Offre IBM SaaS gère ses informations de Compte et les tient à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un Compte ou pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Ces informations sont corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à l'Offre IBM SaaS.

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur IBM SaaS protège son identifiant de Compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur IBM SaaS ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

5. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation 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 :

5.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation 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. 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.

5.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation 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.

5.3 Renouvellement Requis du Client

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation 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.

6. Support Technique

Le support technique de l'Offre IBM SaaS est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de fonctionnement du Portail de Support SaaS et du Service d'Assistance par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures (heure de l'Est des États-Unis), du lundi au vendredi (hors jours fériés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux États-Unis : 1-855-221-1166

Email : support@ibmserviceengage.com

Assistance Après les Horaires de Travail et pour les pannes système :

Le service d'Assistance Après les Horaires de Travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

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 le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui s'applique aux Offres IBM SaaS sauf mention contraire dans la présente clause.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : 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 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : 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	Impact mineur sur les activités : 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	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS

7.1 Conformité Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor établi par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, 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.

7.3 Limitation de l'offre Step up

Pour les Offres IBM SaaS désignées par « Step-up for existing Customers » (« Step-up SaaS »), le Client doit avoir acquis au préalable des autorisations de licence appropriées du logiciel IBM associé, comme identifié dans le nom de l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, le Client achète IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers doit disposer d'autorisations de licence pour le logiciel IBM associé d'IBM Tivoli Monitoring. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step-up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step-up SaaS, le Client n'est pas autorisé à utiliser les mêmes autorisations de licence du logiciel IBM associé dans son environnement installé sur site qu'avec les droits d'accès à l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, si le Client dispose de 23 Droits d'Utilisation de Serveur Virtuel géré pour le logiciel IBM associé et qu'il choisit d'acquérir 10 Droits d'Utilisation de Serveur Virtuel Géré moyen, le Client peut surveiller 10 Serveurs Virtuels gérés moyens Step-Up SaaS à partir de l'environnement de l'Offre IBM SaaS et 13 Serveurs Virtuels gérés à partir du logiciel installé sur site.

L'offre Step-up SaaS n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis les (1) autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du(es) Logiciel(s) IBM associé(s). Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre Step-up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step-up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du(es) logiciel(s) IBM associé(s) du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le(s) logiciel(s) IBM associé(s), son droit d'utilisation de l'Offre Step-Up SaaS prend fin.

7.4 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) fournit l'expérience d'Utilisateur Final et la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés aux applications et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

Les utilisateurs Entry disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'Utilisateur Final réelle pour l'application avec des temps de réponse répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) fournit des informations de diagnostic approfondies permettant de localiser la cause première des problèmes de performances d'application, de sorte qu'ils puissent être résolus rapidement.

Les utilisateurs Diagnostics disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de leurs serveurs d'applications.
- Répartit les performances jusqu'au niveau de code et inclut des informations de diagnostic clés telles que les données contextuelles et les traces de pile.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) fournit l'expérience d'Utilisateur Final, le suivi des transactions et la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés aux applications et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

Les utilisateurs disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.

- Le suivi des transactions permet aux utilisateurs d'identifier les goulots d'étrangement de performances sur tous les navigateurs, serveurs Web et serveurs d'applications surveillés.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'Utilisateur Final réelle pour l'application dont les temps de réponse, tels qu'ils sont visibles par les utilisateurs de navigateur mobile et de bureau pris en charge, sont répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.
- Prend en charge la génération automatique des demandes de service pour résoudre un problème au niveau d'IBM SmartCloud Control Desk, sur la base des alertes d'IBM Application Performance Management (SaaS).
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Application Performance Management (SaaS) à IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

La version de cet 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 l'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 États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- e. « Client » signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM qui dispose d'une autorisation d'utilisation pour le Service au moment de la soumission d'une Réclamation et 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 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 ;
 - 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.
 - le respect par IBM de 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 à des fins de mises à jour du système ou de maintenance du Service, y compris, mais sans s'y limiter, quand une révision, un correctif ou un correctif logiciel est appliqué(e).

- j. « Service » désigne l'instance de production IBM Performance Management (SaaS) à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, comme présenté 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 (ou « SLA »).

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 son utilisation du Service.

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 des Services Regroupés 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.

Si le Client a acquis le Service auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Services et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de disponibilité sera basé sur le Niveau de prix conseillé (RSVP) publié et en vigueur à ce moment-là pour le Service applicable pendant le Mois contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de 50 %.

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 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

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieur à 99,8 %	2 %
Inférieur à 98,8 %	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 : 432 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 432 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 768 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 99,0 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

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, les 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 ;
- aux services, programmes, logiciels d'activation ou agents exécutés sur les systèmes client ou les systèmes fournis par une tierce partie ;
- 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.