

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

---

## IBM Kenexa Learn

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. 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.

### 1. Offre IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Unités de Mesure des Prix

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

- a. **Access** – unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction du Client.
- b. **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 spécifiques 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 doivent être obtenus 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 (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Participant Eligible** – unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par l'Offre IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans l'Offre IBM SaaS

pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.

Pour cette offre IBM SaaS, le terme Participant Eligible correspond exclusivement aux utilisateurs signalés actifs dans le LMS et à tous les utilisateurs dans le LCMS.

- d. **Instance** – unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des droits d'utilisation doivent nécessairement être obtenus 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 « PoE ») ou un 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 Configuration**

Les frais de configuration seront indiqués dans un 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 Options « On-demand »**

Les options à la demande (« On-demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont commandées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

#### **3.4 Dépassements**

Si l'utilisation réelle du Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

### **4. 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 :

#### **4.1 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.

#### **4.2 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.

#### **4.3 Renouvellement requis**

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.

## **5. Assistance Technique**

Un support technique de base est fourni avec l'Offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation, selon le cas, au cours de la Période d'Abonnement. Le service de support technique et support Client disponible est détaillé à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlm.html>.

## **6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS**

### **6.1 Accès Tiers**

Dans la limite des présentes Conditions d'Utilisation (CU) relatives à l'utilisation d'IBM SaaS, le Client pourra autoriser des tiers à accéder à IBM SaaS (« Tiers »). Le Client devra communiquer aux Tiers les conditions d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client est responsable de l'accès des Tiers à l'offre IBM SaaS, y compris, sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Tiers en rapport avec IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte d'IBM SaaS par ces Tiers. Le Client devra défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité IBM contre tout dommage causé par l'utilisation d'IBM SaaS par les Tiers. Cette obligation n'inclut pas de limitation de responsabilité.

### **6.2 Certification 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, le Client doit se rendre sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.3 Renvoi ou suppression des données du Client**

A la demande écrite du Client au terme ou à l'expiration des Conditions d'Utilisation ou du Contrat, IBM, sous réserve des procédures de sauvegarde et de conservation, supprimera ou renverra au Client toutes les Données Personnelles accessibles à l'Offre IBM SaaS.

### **6.4 Cookies**

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Dans les limites requises par la législation en vigueur, le Client a informé les utilisateurs et obtenu leur autorisation pour effectuer toutes les opérations ci-dessus.

### **6.5 Traitement des Données**

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du Contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des pays suivants : Angleterre, Canada, Chine, Allemagne, Inde, Irlande, Mexique, Singapour, Vietnam et États-Unis.

Le Client accepte qu'IBM pourra, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture des Services Cloud.

Lorsque les normes américano-européennes et suisse-européennes « US-EU » et « Swiss-EU » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de Données personnelles EEA ou Suisses, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des Clauses Contractuelles Types correspondantes non-modifiées de la Commission Européenne, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

### **6.6 Sites bénéficiaires dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiaire 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 Kenexa Learn on Cloud est une plate-forme qui permet à un Client de développer, fournir et suivre du contenu de formation. Le Client peut commander un produit ou une combinaison des trois produits IBM Kenexa Learn on Cloud répertoriés ci-dessous :

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Des services d'implémentation initiaux sont requis pour les produits IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author et IBM Kenexa LMS on Cloud et seront traités dans le cadre d'un Descriptif de Service (« Descriptif » ou « SOW ») distinct.

Les services d'implémentation initiaux pour Hot Lava Mobile on Cloud sont décrits ci-dessous.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend la fonction Auteur, qui permet de développer du contenu réutilisable dans un environnement collaboratif pour une livraison multimodale ; gère et réutilise le contenu avec des recherches, des métadonnées basées sur le client, une taxonomie dynamique, un suivi des objets et des fonctions de création de rapport ; peut importer, marquer, suivre et gérer du contenu externe ou hérité ; peut également créer du contenu pour une source unique. La présente offre IBM SaaS vaut pour un site de production et un site de non-production (site de transfert).

#### 1.1 Fonctions facultatives sur commande pour LCMS Premier on Cloud Author (disponibles à la suite des services d'implémentation initiaux)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
Permet de fournir des formations en ligne directement depuis LCMS à l'aide des normes AICC ou d'autres méthodes prises en charge. Le contenu est formaté de façon dynamique lors de la livraison afin de répondre aux besoins des utilisateurs et du support sur lequel il est fourni.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Fournit un rapport supplémentaire au delà des rapports standard inclus pris en charge. Le rapport est limité aux données contenues dans la base de données standard et ne comprend pas de modifications de la base de données standard.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Fournit un modèle supplémentaire contenant les normes relatives au contenu de création en fonction des exigences spécifiques du Client.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Fournit un fichier de mappage supplémentaire permettant l'importation et la conversion d'un fichier au format Word ou PowerPoint indiqué vers un format LCMS natif.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Fournit un module linguistique supplémentaire pour le support de langue en plus du module linguistique de base fourni avec IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Permet au Client d'exploiter un site de transfert supplémentaire pour réaliser des tests internes ou mener des formations.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Un système de gestion de l'apprentissage configurable pour administrer, documenter, suivre, signaler et fournir des cours sous forme de classe, en ligne, ou de formations mobiles. Prend en charge la formation avec ou par des collègues et des experts en utilisant et en intégrant des fonctionnalités de logiciels sociaux au sein d'un environnement sécurisé. La présente offre IBM SaaS vaut pour un site de production et un site de non-production (site de transfert).

## 2.1 Fonctions facultatives sur commande pour LMS on Cloud (disponibles à la suite des services d'implémentation initiaux)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Permet au Client de synchroniser les utilisateurs LMS à partir de leur actuel système d'information de ressources humaines. IBM fournira le format pour l'importation d'utilisateur. Le Client est responsable de la fourniture de l'importation d'utilisateur au format indiqué.  
Jusqu'à 8 heures de services de conseils à distance seront fournies à l'appui de l'installation, de la configuration et de la validation de données pour cette fonction. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import  
Permet l'importation des données de formation historiques vers le système LMS. IBM fournira le format pour l'importation de données historiques. Le Client est responsable de la fourniture de l'importation de données historiques au format indiqué, à l'aide d'une feuille de calcul Excel. Jusqu'à 8 heures de services de conseils à distance seront fournies à l'appui de l'installation, de la configuration et de la validation de données pour cette fonction. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support  
Intègre LMS à un serveur d'annuaire tiers à l'aide du protocole LDAP.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report  
Fournit un rapport supplémentaire au delà des rapports standard inclus pris en charge. Le rapport est limité aux données contenues dans la base de données standard et ne comprend pas de modifications de la base de données standard.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration  
Permet à LMS de communiquer avec eCommerce.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language  
Fournit un module linguistique supplémentaire pour le support de langue en plus du module linguistique de base fourni avec IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Permet au Client d'exploiter un site de transfert supplémentaire pour réaliser des tests internes ou mener des formations.

## 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Une solution de formation mobile permettant de développer, de fournir et d'analyser l'utilisation de divers types de contenus mobiles indépendants du périphérique afin de répondre à différents scénarios de support d'apprentissage, de performances mobiles et de communication. Comprend la possibilité de développer du contenu une fois et de le déployer sur des périphériques mobiles et des tablettes.

L'implémentation standard de Hot Lava Mobile comprend l'installation et la configuration à distance des fonctions suivantes :

- *Composant IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* pour le contenu de création à fournir sur les appareils mobiles ; et
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* pour la publication du contenu d'appareil mobile, la modification des droits d'accès utilisateur et le suivi de la livraison de contenu d'appareil mobile.

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

---

## Annexe B

### IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM fournit le présent Accord relatif Niveaux de Service à ses Clients selon les dispositions suivantes. 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 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, 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 et qui ne manque pas à ses obligations essentielles, 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. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - (1) une Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système ;
  - (2) des événements ou causes au-delà du contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, etc.) ;
  - (3) des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - (4) 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) ;
  - (5) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
- g. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. **Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système** : signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- i. **Service** : désigne le ou les services IBM Kenexa auxquels s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service. Le présent Accord relatif Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- j. **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

- a. 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 et aider de manière raisonnable IBM à diagnostiquer et résoudre l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.
- b. 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.
- c. 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.
- d. IBM mesurera et signalera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque Mois Contractuel Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction de la Durée d'immobilisation combinée totale pendant chaque Mois Contractuel IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 Facture de service Mensuelle pour le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	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 le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système) moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité Non Planifiée au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système), la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

## 4. Exclusions

Le présent Accord relatif 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 ou d'assurance qualité.
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés du Service d'un Client IBM ;

- si le Client a manqué à l'une de ses obligations essentielles, 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.