

Conditions d'utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Tealeaf Customer Experience 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/sladb.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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

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 :

- Interactions en Million (ci-après les « IM »)** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Interaction est une interaction numérique avec une application capturée par l'Offre IBM SaaS, soit au niveau du réseau (par exemple, une paire de demande et réponse (ci-après « Hit ») sur http ou https), soit à tout autre niveau. Des droits IM suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Interactions traitées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- 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. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.
- 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.

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

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

3.2 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client de l'Offre IBM SaaS au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1^e janvier) dépasse trois (3) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans le Document de Transaction applicable.

4. Redevances des Services à Distance (prestations intellectuelles)

Les Services à Distance sont acquis dans le cadre de la métrique de facturation d'Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Document de Transaction.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ce service d'intégration fournit les services de conseils, de formation produits et de configuration à distance suivants pour l'intégration du Client à IBM Tealeaf CX on Cloud en fonction de l'allocation des services fournis à distance énumérés ci-dessous :

- Fournit au Client jusqu'à 24 heures de services d'assistance pour la mise en oeuvre et l'instrumentation du kit de développement logiciel (SDK) Tealeaf.
- Dispense au Client jusqu'à 24 heures de formation aux informations de produits d'ordre général et à l'utilisation globale.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service est acheté par Engagement avec un seul Engagement par Client. Le Service à distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics fournit un package de configuration étendue et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 16 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 208 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 304 heures de services combinant un package de configuration étendue et un service d'analyse permanente pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics fournit un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et des services permanents d'analyse et de meilleures pratiques disponibles à six (6) ou douze (12) mois de service. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 40 heures de services par mois pendant la période des services à distance de six ou douze mois du Client, qui comprennent la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fournit 432 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour six mois. Ce Service arrive à expiration 212 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fournit 672 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months fournit 1 080 heures de services combinant un package de configuration étendue, un package de meilleures pratiques et un service permanent d'analyse et de meilleures pratiques pour douze mois, ainsi que le Programme AVP One-Point pour 12 mois. Le package de configuration étendue fournit 112 heures de services de déploiement étendu livrés à distance, comprenant des configurations et extensions de SDK pour les besoins en matière de capture de données personnalisée, des optimisations de SDK, la configuration de réexécution (jusqu'à 3 cas d'utilisation), la validation de données et un rapport d'analyse des indicateurs clés de performances des problèmes connus. Le package de meilleures pratiques fournit 80 heures d'étude à distance de l'expérience client et une analyse d'impact sur les activités. Les services permanents d'analyse et de meilleures pratiques fournissent 64 heures de services par mois pendant les 12 mois de services à distance comprenant la configuration permanente de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et des services de science de données. Le programme AVP One-point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance avec un contact désigné. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months fournit 232 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, ainsi que 16 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months fournit 520 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, ainsi que 40 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client et l'analyse d'impact sur les activités. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services fournit 928 heures de services permanents d'analyse et de meilleures pratiques à distance pour douze mois. Il fournit un bilan de santé d'analyse approfondi à distance pendant 40 heures, 40 heures de service permanent à distance par mois pendant 12 mois, comprenant la configuration de la capture de données, la validation de données, la configuration de rapport, l'étude de l'expérience client, l'analyse d'impact sur les activités et des services de science de données ; le programme AVP One-Point fournit 10 heures de service de support personnalisé à distance avec un contact désigné. Ce Service arrive à expiration 395 jours suivant la date de début de l'engagement, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

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

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.

6. Support Technique

Un support technique est fourni pour l'Offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation au cours de la Période d'Abonnement. 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, par le biais d'un système de support en ligne et par téléphone. 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 donc 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 le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

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 défectueuse. 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 n'a pas d'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. Logiciel d'Activation

Cette Offre IBM SaaS comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la durée de l'Offre IBM SaaS. Si le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client est autorisé à créer des œuvres dérivées du code exemple pour les utiliser avec l'Offre IBM SaaS. Si le logiciel d'activation est accompagné d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne le logiciel d'activation. Le Client est tenu de supprimer le logiciel d'activation à l'expiration ou la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

8. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Le montant de l'abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud inclut ce qui suit :

- a. La possibilité de configurer un maximum de 10 Profils d'Application. Un Profil d'Application est une entité de production de rapports comprenant des droits associés pouvant être accordés à l'utilisateur. En général, un Profil d'Application comprend un mappage un à un avec une application ou un site Web unique. Le Client est invité à contacter l'équipe IBM Tealeaf Lab Services s'il souhaite regrouper plusieurs applications et/ou sites Web dans un Profil d'Application unique à des fins de production de rapports.
- b. Le premier Profil d'Application sera configuré par IBM et disponible lors de l'application des accès à l'Offre IBM SaaS. Si plus de 10 Profils d'Application sont nécessaires, une demande peut être soumise au service de support IBM et acceptée par IBM et le Client. Les Profils d'Application additionnels ne pourront être refusés sans raison valable.
- c. Cinquante (50) Utilisateurs Autorisés
- d. Douze (12) mois de Données de Rapport en continu. Les Données de Rapport sont définies sous forme d'unités de mesure et de dimensions associées aux rapports et tableaux de bord dans l'Offre IBM SaaS.
- e. Sept (7) jours calendaires de Données de Capture en continu. Les Données de Capture sont définies sous forme de données collectées à partir du SDK Tealeaf.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Donne l'option d'acheter d'autres utilisateurs autorisés en sus des 50 fournis dans l'abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Rapport donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- 12 mois supplémentaires de conservation en continu des Données de Rapport pour une durée maximale totale de 24 mois de stockage de Données de Rapport en continu.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

L'Extension de Conservation de Données de Capture donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- Jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture, ajoutés par incréments de 7 jours en plus des 7 jours inclus dans le montant de l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On permet d'envoyer des données de trafic réseau à IBM Tealeaf CX on Cloud. Le montant de l'abonnement à cette Offre IBM SaaS inclut ce qui suit :

- 7 jours calendaires de Données de Capture Réseau en continu.
- Application de Capture Passive, qui capture toutes les demandes et réponses de l'application Web.
- Application de Transport de Données, qui traite les données de demande et de réponse, filtre ou chiffre les données sensibles et achemine les données vers IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

L'Extension de Conservation de Données de Capture Réseau donne l'option au Client de conserver certains éléments de données stockés pendant une durée prolongée, à savoir :

- Jours calendaires supplémentaires de conservation en continu des Données de Capture Réseau, ajoutés par incréments de 7 jours en plus des 7 jours inclus dans le montant de l'abonnement à Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

8.7 Conservation des Données

Toutes les données sont stockées et supprimées en fonction d'une fenêtre de temps glissante reposant sur le concept du premier entré, premier sorti. Les données sont stockées pour une période déterminée et sont ensuite supprimées à l'expiration de la fenêtre de temps indiquée. La fenêtre du fichier évolutif de conservation de données démarre dès l'arrivée des données dans le système et sont mises à jour quotidiennement.

En achetant un abonnement à IBM Tealeaf CX on Cloud, une quantité spécifique de stockage de données est attribuée au Client en fonction du volume mensuel auquel il a droit. L'attribution de stockage total et de stockage actuellement utilisé est disponible pour le Client dans sa solution IBM Tealeaf CX on Cloud. Si le Client dépasse le stockage alloué, il doit se remettre en conformité avec la limite de stockage en effaçant les anciens événements, dimensions et rapports. Si le Client n'effectue pas cette opération sous 30 jours, sa période de conservation de données sera réduite afin de prendre en compte l'augmentation du stockage.

8.8 Utilisation des Données Client par IBM

Les Données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement hors production, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques qui pourraient révéler l'identité ou les processus métier propriétaires du Client. Le Client peut choisir que ses données ne soient pas utilisées à ces fins de non-production, en prenant contact avec le service de support technique à l'adresse tsassupp@us.ibm.com.

8.9 Conformité Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor tel qu'établis 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 Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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 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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud est une solution d'analyse SaaS destinée aux applications Web classiques, mobiles natives et Web mobiles/interactives. La solution est conçue pour aider les clients à comprendre et améliorer la globalité de l'expérience utilisateur en analysant les problèmes comportementaux provenant d'ensembles de données volumineux et complexes. Des données telles que les interactions d'application, les informations sur les périphériques et le contexte utilisateur seront capturées et envoyées à l'environnement hébergé par IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud est livré avec de nombreux rapports « prêts à l'emploi » et de tableaux de bord permettant au Client d'utiliser ses résultats quasi immédiatement. Outre les rapports et tableaux de bord prédéfinis, les utilisateurs peuvent personnaliser les rapports et les tableaux de bord en fonction de leurs besoins plus spécifiques en matière d'analyse.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On est une solution de Cloud hybride qui permet aux clients d'envoyer leurs données de trafic réseau à IBM Tealeaf CX on Cloud pour des informations supplémentaires sur les clients. Cette solution permet la capture passive du trafic réseau pour toutes les sessions du Client et permet à ce dernier de configurer et d'évaluer les événements qui détectent les erreurs de réseau et de serveur et de surveiller les problèmes de performance qui ont un impact sur l'expérience du Client. En outre, les clients peuvent détailler les sessions individuelles pour évaluer les données de demande et réponse HTML afin de comprendre la cause première des difficultés rencontrées par les clients. Cette solution exige l'installation et le maintien par les clients d'un ensemble d'infrastructures sur site requis pour réacheminer le trafic réseau vers l'environnement de cloud.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation 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, 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 à l'Offre IBM SaaS.
- c. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Contact Agréé du Client soumet à IBM 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 de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure GMT) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure GMT).
- e. **Client** : signifie une entité souscrivant à l'Offre IBM SaaS directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour l'Offre IBM SaaS.
- f. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - durée d'Indisponibilité Planifiée du Système ;
 - cas de Force Majeure ;
 - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès à l'Offre IBM SaaS au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
 - non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service IBM SaaS ; ou
 - 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, ordonnances ou restrictions gouvernementales, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause d'indisponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- i. **Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système** : signifie une indisponibilité planifiée de l'Offre IBM SaaS pour maintenance.
- 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 l'Offre IBM SaaS concernée, 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 vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation de l'Offre IBM SaaS.
- 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. Les Crédits de Disponibilité sont 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.
- e. 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 mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- f. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS 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 Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) 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 %).
- g. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.
- h. 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.
- i. **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 de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

Niveau de Service Obtenu (pendant un Mois contractuel)	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

Niveau de Service Obtenu : indice en pourcentage 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.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel</p>
---	--

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 non destinés à la 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, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM.