

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

### 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivant, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés à accéder au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du client ou un Document transactionnel.

### 3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

#### 3.1 Mise en place

L'option de mise en place d'une instance des applications «telles que livrées» et l'option de mise en place à la demande d'une instance pleinement configurable des applications du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) sont offertes moyennant des frais qui sont spécifiés dans un Document transactionnel.

#### 3.2 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

### 3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

## 4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

L'Autorisation d'utilisation du Client indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la Période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

### 4.1 Renouvellement automatique

Si l'Autorisation d'utilisation du Client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le Client peut mettre fin à son abonnement au Logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la Période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation. Si IBM ou le Partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la Période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une période d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

### 4.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la facturation du Client se fait de manière continue, le Client continuera d'avoir accès au Logiciel-service IBM, et son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. Pour cesser l'utilisation du Logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM ou au Partenaire commercial IBM (selon le cas) un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du Logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au Logiciel-service IBM, tous les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

### 4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client ne se renouvelle pas, l'abonnement au Logiciel-service IBM et l'accès du Client à ce Logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le Logiciel-service IBM après la date d'expiration, le Client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du Partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle Période d'abonnement.

## 5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) est disponible au cours de la Période d'abonnement.

**Voici les coordonnées et l'horaire pertinents pour l'assistance téléphonique, par courriel et sur le Portail d'assistance pour les Logiciels-services :**

De 8 h à 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

Courriel : [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Assistance après les heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes**

L'assistance hors des heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes est offerte uniquement pour les problèmes de Gravité 1, pendant les jours ouvrables, les fins de semaine et les jours fériés.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 6.1 Limitation relative à la non-production

Si le Logiciel-service IBM est désigné comme «non-production», le Client ne peut l'utiliser que dans le cadre d'activités de non-production, y compris les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai interne, le bac à sable, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une autre partie quelconque du Logiciel-service IBM, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production.

Le Client doit être autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation d'une ou plusieurs instances hors production du Logiciel-service IBM.

### 6.1 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin de créer des statistiques sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements

personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### **6.3 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

## Appendice A

### 1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) est une solution qui permet de gérer le cycle de vie d'installations et de biens immobiliers. Cette solution comprend ou permet d'utiliser les processus et les fonctions décrits ci-dessous.

- Gestion des biens immobiliers  
Solution de gestion de transactions, d'administration et de comptabilité des crédits-baux; une fonction d'analytique des affaires permet de déterminer le rendement des biens immobiliers, des baux, des fournisseurs et des processus.
- Projets d'investissement  
Planification des projets d'investissement; détermination des priorités de financement dans les programmes d'immobilisations; processus et analytique intégrés
- Gestion de l'espace  
Détermination des opportunités pour améliorer l'utilisation des installations et la gestion du taux d'occupation; comptabilité par service pour l'utilisation de l'espace; visualisation des plans d'étage téléversés; assistance pour les processus de déménagement; analyse de la planification stratégique de l'espace; gestion de la réservation de l'espace et des biens; suivi des budgets, des coûts et des échéanciers
- Maintenance d'installations  
Évaluation d'installations selon des conditions; analyse d'impact financier et environnemental pour aider à planifier les immobilisations; gestion des demandes de service de maintenance d'installations; automatisation des services de maintenance d'installations; fonction d'analytique des affaires pour déterminer le rendement des installations, des biens, des ressources et des processus de maintenance des installations
- Gestion énergétique  
Gestion de la comptabilisation des émissions de dioxyde de carbone de l'entreprise et analyse d'investissement environnemental; analyse d'impact financier et environnemental pour améliorer la planification des immobilisations; fonction d'analytique pour déterminer les éventuelles tâches à exécuter pour l'équipement.
- Administration des applications  
Gestion des données sous-jacentes sur les biens immobiliers, les installations et le portefeuille des biens; gestion de l'accès des utilisateurs; extension des applications à l'aide de la plateforme technologique; interface par Service Web à l'aide d'une connexion de réseau privé virtuel

Selon l'autorisation qui lui sera accordée, l'utilisateur aura accès à des portions désignées des processus et des fonctions décrits ci-dessous.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service  
Création de demandes et de réservations, recherche dans une base de connaissances, réponse aux appels d'offres, recherche d'emplacements, de personnes et de biens. Le Client doit être autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting  
Participation aux processus d'approbation; surveillance des mesures de rendement; visualisation des rapports avec un accès en lecture seulement aux données et fonctions libre-service. Le Client doit être autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User  
Participation dans certains processus limités, aux tâches, aux sondages, aux factures, aux demandes de paiement et à la gestion de documents. Comprend des fonctions libre-service, d'approbations et de production de rapports. Le Client doit être autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Participation dans tous les processus d'affaires et les fonctions administratives qui sont mis en œuvre

## 2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Les instances du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production n'offrent pas la haute disponibilité ni la même fréquence de sauvegarde que l'instance de production. Pour des raisons de performances, un maximum de trente (30) utilisateurs peuvent se servir simultanément de l'Instance hors production, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

Chaque autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On a pour effet d'ajouter une instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance pour permettre à trente (30) utilisateurs supplémentaires d'accéder à une telle instance.

Chaque autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On accroît la taille d'une instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance pour permettre à trente (30) utilisateurs supplémentaires d'accéder simultanément à l'instance. Si le Client ajoute de la capacité à une instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance en achetant le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, la capacité supplémentaire ainsi obtenue ne peut pas être réattribuée à une autre instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance à une date ultérieure.

## 3. Limitation de la configuration pour le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Le Client ne peut pas accéder aux paramètres de configuration du Logiciel-service IBM sous la couche d'applications, comme la configuration d'une base de données ou d'un intergiciel, ni modifier ces paramètres. Il est possible de configurer le Logiciel-service IBM au niveau de la couche d'applications en se servant de l'outil IBM TRIRIGA Application Builder, qui est inclus avec le Logiciel-service IBM, ou en créant des intégrations à l'aide de l'outil IBM TRIRIGA Connector for Business Application, qui est aussi inclus avec le Logiciel-service IBM.

Le Logiciel-service IBM utilise un modèle de livraison qui comporte des règles différentes pour les mises à jour de la plateforme et de la technologie et les mises à jour des applications. IBM procède périodiquement aux mises à jour de la plateforme et de la technologie, à sa seule discrétion, pour tous les clients qui ont acheté le Logiciel-service IBM. Lorsqu'elles sont appliquées, les mises à jour des applications écrasent la configuration des applications du Client par la fonctionnalité des applications du Logiciel-service IBM telles que livrées. Cependant, les mises à jour ne seront pas appliquées aux applications si le Client n'a pas spécifiquement choisi l'option de mise en place des applications telles que livrées du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ou si le Client a choisi l'option de mise en place à la demande d'une instance pleinement configurable des applications pour le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

## Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

**Cas de force Majeure** – Cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du Service qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM..

**Client** – Entité qui s'abonne au Service directement auprès d'IBM, qui est autorisée à utiliser le Service au moment de soumettre une Réclamation et qui n'a manqué à aucune de ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement aux termes du contrat qu'il a signé avec IBM pour le Service.

**Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.

**Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.

**Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.

**Niveau de service** – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente Entente de niveau de service.

**Réclamant autorisé** – Personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des Réclamations en vertu de la présente Entente de niveau de service.

**Réclamation** – Réclamation soumise à IBM par votre Réclamant autorisé, conformément à la présente Entente de niveau de service, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.

**Service** – Instance de production du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) à laquelle s'applique la présente Entente de niveau de service, comme l'indique la première page de la Description des services. Cette Entente de niveau de service s'applique à chaque Service individuellement et non en combinaison.

**Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé pour le Service et empêche l'ensemble des utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «Temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du Service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :

- Temps d'arrêt prévu du système
- Cas de force majeure
- Problèmes avec les applications, les intégrations, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
- Actes ou omissions d'agir du Client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au Service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement)
- Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Service

- Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

**Temps d'arrêt prévu du système** – Interruption planifiée du Service à des fins de maintenance du service ou de mise à jour du système, dont, notamment, l'installation d'une nouvelle version ou l'application d'une correction temporaire ou d'un correctif.

## 2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une Réclamation, vous devez avoir signalé chaque Événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le Service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de Gravité 1. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, y compris le moment où celui-ci a touché le Client pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de Gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où le Client s'aperçoit pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.

Le Réclamant autorisé du Client doit soumettre la Réclamation concernant un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.

Le Réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la Réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les Événements pertinents, ainsi que le Niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera à l'interne le Temps d'arrêt global au cours de chaque Mois de la période contractuelle. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

Dans le cas des forfaits (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des Réclamations pour un seul Service dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un Service dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que vous avez payés à IBM pour le Service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les Réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

**LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.**

## 3. Niveaux de service

Disponibilité du Service au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
Moins de 99,8 %	2 %
Moins de 98,8 %	5 %
Moins de 95 %	10 %



Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de quatre cent trente-deux (432) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la} \\ \text{période contractuelle comptant 30 jours)} \\ - 432 \text{ minutes de Temps d'arrêt} \\ = 42\,768 \text{ minutes} \\ \hline 43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la} \\ \text{période contractuelle comptant 30 jours)} \end{array}$	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Elle ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les Services en version bêta ou d'essai
- Les instances hors production, notamment celles utilisées aux fins de tests, de reprise après sinistre, de formation, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM pour le Service
- Les services, programmes, logiciels de soutien ou agents qui s'exécutent dans les systèmes clients ou fournis par des tiers
- Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des Conditions d'utilisation, de la Politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le Service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement