



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

---

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

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.

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 d'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. 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 :

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats 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 est nécessaire.

### 3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

#### 3.1 Configuration

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up et IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup sont associés aux redevances indiquées 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 Redevances de dépassement**

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 du Représentant Commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## **5. Support Technique**

Le support technique d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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)

E-mail : [support@ibmserviceengage.com](mailto: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.

| Niveau de gravité | Définition de la gravité   | Objectifs de temps de réponse | Couverture de temps de réponse        |
|-------------------|--|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1                 | <b>Impact critique sur les activités/indisponibilités du service :</b><br>Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. 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                 | <b>Impact significatif sur les activités :</b><br>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                 | <b>Impact mineur sur les activités :</b><br>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                 | <b>Impact minime sur les activités :</b><br>Une demande d'information ou une demande non technique   | Sous 1 jour ouvrable          | Heures ouvrables du lundi au vendredi |

## 6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 6.1 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Hors production », elle ne peut être utilisée par le Client que dans le cadre des activités non destinées à la production, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie de l'Offre IBM SaaS à toutes autres fins sans acquiescer les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des autorisations d'utilisation d'instances de non-production de l'Offre IBM SaaS.

### 6.1 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 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/>.

### 6.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, 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.

### **6.3 Sites bénéficiaires dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## Annexe A

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) est une solution permettant de gérer le cycle de vie des équipements et des biens immobiliers, qui comprend ou prend en charge les processus et fonctions suivants :

- **Gestion immobilière**  
Permet de fournir une solution de gestion des transactions, d'administration et de comptabilité des crédits-baux, et d'utiliser la fonction d'analyse des activités pour identifier les performances des biens immobiliers, des baux, des fournisseurs et des processus.
- **Projets d'investissement**  
Permet de planifier les projets d'investissement, d'identifier les priorités de financement dans les programmes d'investissement et de fournir des processus et analyses intégrés.
- **Gestion d'espace**  
Permet d'identifier les opportunités visant à améliorer l'utilisation des installations et la gestion du taux d'occupation, de responsabiliser les départements quant à l'utilisation des locaux, de consulter les schémas d'implantation téléchargés, de fournir une assistance dans le cadre des processus de délocalisation, d'analyser la planification stratégique des locaux, de gérer la réservation d'espace et d'actif et d'assurer le suivi des budgets, coûts et délais.
- **Maintenance des installations**  
Permet d'utiliser les évaluations des installations en fonction des conditions, d'analyser l'impact financier et environnemental pour aider à la planification des immobilisations, de gérer les demandes de service de maintenance des installations, d'automatiser les services de maintenance des installations, d'utiliser la fonction d'analyse des activités pour identifier les performances des installations, des actifs, des ressources et des processus de maintenance des installations.
- **Gestion de l'énergie**  
Permet de gérer la comptabilité carbone d'entreprise et l'analyse des investissements dans le domaine de l'environnement, d'analyser l'impact financier et environnemental pour améliorer la planification des immobilisations, d'utiliser l'analyse de l'impact financier et environnemental pour améliorer la planification des immobilisations et d'utiliser la fonction d'analyse pour identifier les tâches potentielles relatives aux équipements.
- **Administration d'application**  
Permet de gérer les données sous-jacentes du portefeuille de biens immobiliers, d'installations et d'actifs, de gérer l'accès utilisateur, d'étendre les applications à l'aide de la plateforme technologique et d'assurer l'interface via le Service Web sur une connexion VPN.

En fonction de l'autorisation d'utilisation d'un utilisateur, ce dernier aura accès aux parties désignées de ces processus et fonctions :

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Permet de créer des demandes et des réservations, de faire des recherches dans la base de connaissances, de répondre aux appels d'offre et de rechercher des emplacements, des personnes et des actifs. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des autorisations d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**  
Permet de participer aux processus d'approbation, de surveiller les indicateurs de performances, de consulter des rapports avec accès en lecture seule aux données et fonctions Self Service. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des autorisations d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User  
Permet de participer à des processus limités aux tâches, sondages, factures et demandes de paiement, et à la gestion de document. Cette offre comprend les fonctions Self Service et Approvals and Reporting User. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des autorisations d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Permet de participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre.

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

Les instances d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production n'incluent pas la haute disponibilité ou la même fréquence de sauvegarde que celle fournie avec l'instance de production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

Chaque Autorisation d'Utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On ajoute une instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production afin d'autoriser 30 utilisateurs additionnels à accéder à cette instance.

Chaque Autorisation d'Utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production afin d'autoriser 30 utilisateurs additionnels à accéder à l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production en achetant IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réaffectée ultérieurement à une autre instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

## 3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

Les clients de l'Offre IBM SaaS ne peuvent pas accéder aux paramètres de configuration sous la couche application (par exemple, configurations de base de données ou de middleware) ou les modifier. L'Offre IBM SaaS est configurable au niveau de la couche application à l'aide des outils IBM TRIRIGA Application Builder inclus dans l'Offre IBM SaaS ou en créant des intégrations à l'aide des outils IBM TRIRIGA Connector for Business Application inclus dans l'Offre IBM SaaS.

L'Offre IBM SaaS utilise un modèle de livraison en continu, comportant différentes règles pour les mises à jour de plateforme et de technologie et pour les mises à jour d'application. Les mises à jour de plateforme et de technologie sont effectuées par IBM périodiquement et à sa seule discrétion pour tous les clients de l'Offre IBM SaaS. Une fois appliquées, les mises à jour d'application remplaceront les configurations d'application d'un client par des fonctionnalités d'application telles que livrées de l'Offre IBM SaaS. Cependant, les mises à jour d'application ne seront pas appliquées pour les clients de l'Offre IBM SaaS qui ne sélectionnent pas spécifiquement IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ou pour les clients de l'Offre IBM SaaS qui sélectionnent IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

## Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité suivant est fourni par IBM pour IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (ou 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

**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.

**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.

**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.

**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).

**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.

**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 pour les raisons suivantes :

- Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système ;
- 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) ;
- non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
- conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.

**Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

**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.

**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).

**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.

**Service** : désigne l'instance de production IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, comme présenté à la première page de ce Descriptif de Service. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.

## 2. Crédits de Disponibilité

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

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

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

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

Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique 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.

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<br>(% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le<br>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

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