

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. Logiciels-services 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, 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 qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Utilisateur simultané** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Utilisateur simultané est une personne qui accède au Logiciel-service IBM à un moment quelconque. Même si la personne accède simultanément au Logiciel-service IBM à de multiples reprises, elle ne compte que pour un (1) seul Utilisateur simultané. Le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation couvrant le nombre maximal d'Utilisateurs simultanés accédant 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, au cours de la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

- c. 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 ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

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

3.1 Mise en place

Des frais initiaux de mise en place acquittables en un seul paiement s'appliquent. Le tarif et la période de facturation sont spécifiés dans le Document transactionnel.

3.2 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

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. Services de mise en place à la demande

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Ce service de mise en place établit le Logiciel-service dans lequel IBM maintiendra l'environnement et appliquera les mises à jour de la plateforme, de la technologie et de l'application au besoin, à la discrétion d'IBM, pour tous les Clients du Logiciel-service IBM.

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Ce service de mise en place établit le Logiciel-service pour un environnement de plateforme maintenu par le Client. Le Client a la responsabilité d'appliquer les mises à jour au Logiciel-service IBM et doit le faire conformément aux instructions fournies avec chaque mise à jour.

5. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la Période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

6. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Cette assistance n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial 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 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise 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	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

7.1 Limitation relative à la non-production

Si le Logiciel-service IBM est désigné «Non-Production» (hors production) ou «Development Environment» (environnement de développement), le Client ne peut l'utiliser que dans le cadre d'activités hors production à l'interne, 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 partie quelconque du Logiciel-service IBM, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production.

Les utilisateurs d'une ou de plusieurs Instances hors production du Logiciel-service IBM doivent être autorisés à utiliser IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA).

Les instances du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production n'offrent pas la haute disponibilité ou 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 Capacity Add-On augmente la taille d'une (1) 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 l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) en achetant l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réattribuée ultérieurement à une autre instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

Le Client doit être autorisé à utiliser l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) pour obtenir des autorisations d'utilisation de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), qui est une Instance hors production du Logiciel-service IBM. L'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) permet à un maximum de cinq (5) utilisateurs d'obtenir un accès à distance à l'environnement et un niveau de contrôle supérieur de cet environnement.

7.2 Limitation des produits IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Tous les utilisateurs autorisés de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) doivent également disposer d'une autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pour le même type d'utilisateur.

Tous les utilisateurs autorisés des produits qui suivent doivent également disposer d'une autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pour le même type d'utilisateur :

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 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 et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue de faire un suivi de l'utilisation et d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client.

7.4 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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.

7.5 Autorisations d'utilisation requises pour les offres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Tous les utilisateurs autorisés pour l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) doivent avoir une autorisation d'utilisation pour l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tous les utilisateurs autorisés pour l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) doivent avoir une autorisation d'utilisation pour utiliser l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.6 Liens vers les sites Web ou autres services d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du Contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, ou si le Client ou un tel utilisateur incorpore dans l'environnement du Logiciel-service IBM du contenu d'un tiers, comme des applications ou des bases de données, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu, de même que la réception, l'utilisation ou la prise en charge du Contenu du tiers, mais conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard. IBM se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une application ou d'un processus d'un tiers ou personnalisé, pour quelque raison que ce soit, notamment les risques perçus pour la sécurité, l'octroi de licences ou les performances.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

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 du portefeuille des biens immobiliers, des installations et 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.

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service**
Création de demandes et de réservations, recherche dans une base de connaissances, entrée des cartes de pointage, réponse aux appels d'offres, réponse aux courriels à l'aide de formulaires hors ligne (jusqu'à 25), recherche d'emplacements, de personnes et de biens. Le Client doit être autorisé à utiliser l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self User.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Création de tâches et accès à ces tâches à partir d'un appareil mobile, à l'aide de l'application mobile IBM TRIRIGA Anywhere. Le Client doit être autorisé à utiliser l'offre Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User.

- c. **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 de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service. Le Client doit être autorisé à utiliser l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User.
- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Participation à certains processus limités aux tâches, aux sondages, aux factures, aux demandes de paiement et à la gestion de documents. Comprend des fonctions des offres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self-Service User, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User et IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User. Le Client doit être autorisé à utiliser l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User pour obtenir des autorisations d'utilisation de l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
Participation des Utilisateurs autorisés à tous les processus d'affaires et les fonctions administratives qui sont mis en œuvre. Les Utilisateurs simultanés peuvent participer à tous les processus d'affaires et fonctions administratives qui sont mis en œuvre, sauf aux réservations en libre-service, aux fonctions hors ligne et aux outils de création d'applications.

2. Services facultatifs

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

Les Instances du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production n'offrent pas la haute disponibilité ou 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.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Chaque autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une (1) 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 l'Instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une Instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production en achetant l'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réattribuée ultérieurement à une autre Instance du Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

2.3 Offres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

Les offres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) et IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sont des offres complémentaires facultatives qui fournissent une capacité de personnalisation dans les environnements du Logiciel-service IBM, ainsi que de l'assistance supplémentaire pour gérer le Logiciel-service IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

L'offre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) fournit une Instance hors production, de même qu'un meilleur accès aux fins de développement.

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 en continu 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 celle des applications du Logiciel-service IBM telles que livrées. Cependant, les mises à jour ne seront pas appliquées si le Client du Logiciel-service IBM n'a pas spécifiquement choisi l'option IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications ou si le Client a choisi l'option IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

4. Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où il a pris connaissance pour la première fois d'un événement qui a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
<99,8 %	2 %
<98,8 %	5 %
< 95 %	10 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera directement la remise au Client.

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par 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 soixante-quinze (475) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	
- 475 minutes de Temps d'arrêt	
= 42 725 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 98,9 % au cours du mois de la période contractuelle
<hr/>	
43 200 minutes au total	