

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 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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. Unités de mesure des redevances

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

- a. **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 du Client ou un Document de Transaction.
- b. **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant à l'Offre IBM SaaS à un moment donné. Que la personne accède ou non simultanément à l'Offre IBM SaaS à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour le nombre maximal d'Utilisateurs Simultanés accédant 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, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. **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. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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 (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

3. **Redevances et facturation**

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

3.1 **Configuration**

Une redevance de configuration unique initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le 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 de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

4. **Services de Configuration**

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

Ce service de configuration établit l'Offre IBM SaaS où IBM, à sa discrétion, assurera la maintenance de l'environnement et appliquera les mises à jour de plateforme, de technologie et d'application requises pour tous les Clients d'Offre IBM SaaS.

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

Ce service de configuration établit l'Offre IBM SaaS pour un environnement de plateforme entretenu par le Client. Il incombe au Client d'appliquer les mises à jour d'application à l'Offre IBM SaaS en suivant les instructions fournies avec les mises à jour applicables.

5. **Durée et Options de Renouvellement**

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**

Le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le support technique n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

| 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 défaillante. 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 |

| Niveau de Gravité | Définition de la Gravité | Objectifs de Temps de Réponse | Couverture de Temps de Réponse |
|-------------------|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| 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 ne s'agit pas d'un 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. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

7.1 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Hors production » (ou non-production) ou « Environnement de développement », 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 acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Les utilisateurs d'Instances de Non-Production de l'Offre IBM SaaS doivent être autorisés à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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 droit 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) 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.

Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) pour obtenir des droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), qui correspond à une Instance de non-production de l'Offre IBM SaaS. Avec IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), jusqu'à 5 utilisateurs reçoivent l'accès à distance avec un niveau de contrôle amélioré dans l'environnement.

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

Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) doivent disposer d'un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pour le même type d'utilisateur.

Tous les utilisateurs autorisés des produits ci-dessous doivent disposer d'un droit d'utilisation d'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 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 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 suivre l'utilisation et améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client.

7.4 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.

7.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements

- Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) doivent être couverts par un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) doivent être couverts par un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.6 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Le cas échéant, si le Client ou un utilisateur IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS ou qu'il incorpore du contenu tiers, tel que des applications ou des bases de données, dans un environnement IBM SaaS, le Client et l'utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du contenu ainsi que la réception, l'utilisation et la prise en charge de tout contenu tiers, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers. IBM se réserve le droit de refuser la prise en charge de tout processus ou application tierce ou personnalisée pour une raison quelle qu'elle soit, y compris, mais sans limitation, les risques de sécurité, d'octroi de licence ou de performances présumés.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

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 :

- a. **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 compléter les feuilles de temps, de répondre aux appels d'offre, de répondre aux e-mails à l'aide de formulaires hors ligne (jusqu'à 25) 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 droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Permet de créer des tâches et d'y accéder à partir d'un appareil mobile à l'aide de l'application mobile IBM TRIRIGA Anywhere. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.

- c. **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 droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Permet de participer à des processus limitées aux tâches, sondages, factures et demandes de paiement, et à la gestion de document. Cette offre comprend les fonctions Self Service, Anywhere 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 droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
Permet aux Utilisateurs Autorisés de participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre. Les Utilisateurs Simultanés peuvent participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre à l'exception des réservations en libre-service, des fonctions hors ligne et des outils de création d'application.

2. Services Optionnels

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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.

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

Chaque droit 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.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) and IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sont des add-ons optionnels qui fournissent au Client une personnalisation au sein des environnements IBM SaaS ainsi qu'une assistance supplémentaire pour gérer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) fournit au Client une instance de non-production et un accès amélioré destinés au développement.

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) Set-up 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 Set-up for Fully Configurable Applications.

4. Informations personnelles et contenu réglementé

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

| Disponibilité pendant un mois contractuel | Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation) |
|---|--|
| < 99,8 % | 2 % |
| < 98,8 % | 5 % |
| < 95,0 % | 10 % |

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix 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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 475 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

| | |
|---|--|
| <p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours</p> <p>- 475 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 725 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Au total 43 200 minutes</p> | <p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p> |
|---|--|