

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

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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 :

- Instance** – 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.
- Mille événements** – Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Les autorisations pour mille événements sont basées sur mille occurrences d'un événement spécifique lié à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Ces autorisations pour mille événements sont spécifiques au Logiciel-service IBM et au type d'événement, et il n'est pas permis d'échanger, de permuter ou de jumeler les autorisations pour le type d'événement visé avec d'autres autorisations pour des événements liés à un autre Logiciel-service IBM ou à un autre type d'événement. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque événement qui survient pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- Événement** – Pour le présent Logiciel-service IBM, un Événement correspond à une Transaction maître («Master Transaction»), dont le compte se fait par bloc de mille. Une Transaction maître se compose d'un ensemble d'instructions lancées à partir d'une application externe au programme (par exemple, un canal Web bancaire pour l'entreprise ou un canal de réception manuelle de messages) ou qui sont déclenchées par un événement qui se produit dans le programme (par exemple, un paiement récurrent ou l'heure du jour pour démarrer un traitement de masse). La Transaction maître gère l'activité commerciale et l'élément logique de travail associés, y compris l'ensemble des mises à jour et des événements associés aux diverses étapes de traitement, et se termine lorsque la dernière instruction est transmise à une application externe ou que le cycle du traitement est achevé. Une Transaction maître lancera l'exécution de transactions sous-jacentes au cours de son cycle de traitement.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

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

3.2 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

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par courriel et par téléphone. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes et d'autres moyens de communication et processus utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	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.	Notification du Client dans les 15 minutes	24 h 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.	Notification du Client dans les 15 minutes	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et l'incident n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Aucune notification requise	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Aucune notification requise	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de 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 ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Confidentialité des données

IBM et le Client ont tous deux la responsabilité de respecter leurs obligations respectives en vertu des lois sur la protection des données applicables qui régissent les renseignements personnels (comme définis dans ces mêmes lois) qui sont enregistrés ou traités par IBM pour le Client aux termes du présent Contrat (les «Données du Client»). En signant le présent Contrat, le Client désigne IBM comme Responsable du traitement des Données du Client. Le Client assume seul la responsabilité de déterminer les buts du traitement des Données du Client par IBM aux termes du présent Contrat, de même que les moyens qui seront utilisés à cette fin. Le Client doit aussi s'assurer qu'un tel traitement effectué selon ses instructions n'aura pas pour effet d'amener IBM à enfreindre les lois applicables sur la protection des données. IBM et le Client conviennent de ne pas s'enquérir des mesures que prend l'autre partie pour respecter les lois applicables sur la protection des données. Rien dans le présent Contrat n'empêche IBM et le Client de prendre les mesures qu'ils jugent nécessaires pour respecter les lois applicables sur la protection des données. Le Client reconnaît qu'il assume seul la responsabilité de déterminer si les mesures de sécurité spécifiées dans le présent Contrat sont appropriées sur le plan technique et organisationnel pour protéger les Données du Client selon les exigences des lois applicables sur la protection des données. IBM n'est pas tenue de prendre ou d'adopter d'autres mesures de sécurité que celles qui sont spécifiées dans le présent Contrat pour les Données du Client. En tant que Responsable du traitement des Données du Client, IBM traitera ces données comme spécifié dans le présent Contrat et de la manière qu'elle jugera raisonnablement nécessaire ou appropriée pour fournir les services. Il incombe au Client seul de déterminer si le transfert des Données du Client par IBM ou par lui-même au-delà d'une frontière nationale aux termes du présent Contrat respecte les lois applicables sur la protection des données.

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.

6.4 Énoncé relatif aux pratiques de sécurité

La sécurité des systèmes informatiques consiste à protéger les systèmes et l'information en utilisant des moyens de prévention, de détection et d'intervention en cas d'accès inapproprié à partir de l'intérieur ou de l'extérieur de l'entreprise du Client. Un accès inapproprié peut avoir pour effet d'altérer ou de détruire de l'information, de permettre son appropriation indue ou encore d'entraîner une utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer des tiers. Sans une approche globale en matière de sécurité, aucun système informatique ne peut être considéré comme étant entièrement sécurisé. De plus, aucun produit ni aucune mesure de sécurité ne peut à lui seul ou à elle seule être totalement efficace pour empêcher un accès inapproprié. Les systèmes et les produits d'IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale. Cette approche nécessitera nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et pourra exiger un maximum d'efficacité de la part des autres systèmes, produits ou services. IBM ne garantit pas que les systèmes et les produits sont à l'abri des conduites malicieuses ou illicites de quiconque.

6.5 Objectifs de niveau de service

Les objectifs de niveau de service sont des cibles et ne constituent pas une garantie offerte au Client. Le Client n'aura droit à aucun remboursement, crédit ou autre recours si IBM n'atteint pas les objectifs de niveau de service.

Service	Objectif
Délai de traitement par lots	Le traitement de tous les lots transactionnels sera achevé dans un délai de moins de 60 minutes suivant leur réception, dans 90 % des cas.
Réponse aux courriels	La réponse aux courriels transmis dans la boîte de réception d'assistance partagée d'IBM se fera dans un délai de 24 heures ouvrables, dans 95 % des cas.
Temps de réponse du centre d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Le centre d'assistance d'IBM répondra aux appels téléphoniques en moins de 60 secondes, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • La certification PCI-DSS de niveau 1 d'IBM sera renouvelée au moins une (1) fois par année. • IBM corrigera les vulnérabilités de la sécurité de haute gravité dans un délai de 10 jours. • IBM corrigera les vulnérabilités de la sécurité de faible gravité dans un délai de 30 jours.
Disponibilité du système pré-production	<ul style="list-style-type: none"> • Le système pré-production sera disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 pour les tests du Client. • Le système pré-production n'est pas surveillé hors des heures ouvrables en Europe centrale. • Par défaut, les incidents liés au système pré-production seront traités comme des incidents de gravité 3.

Appendice A

1. IBM Payments Gateway

Le Logiciel-service IBM Payments Gateway fournit une connectivité aux environnements de développement, pré-production et de production, et offre ce qui suit sur le plan fonctionnel :

- Chambre forte du secteur des cartes de paiement offrant un espace d'entreposage conçu pour sécuriser les informations de paiement sensibles
- Passerelle de paiement qui achemine, aiguille et traite les transactions de paiement avec des tiers responsables du traitement
- Terminal virtuel, outil Web conçu pour la collecte des paiements dans les centres d'appels, la gestion du crédit et les opérations administratives concernant les paiements
- Authentification dotée de fonctions de sécurité
- Outils de prévention des fraudes
- Fonctions de production de rapports
- Documentation

2. Composants supplémentaires facturables

Le Client doit acheter le Logiciel-service IBM Payments Gateway de pair avec au moins une (1) des offres de Logiciel-service IBM suivantes pour les paiements :

a. IBM Payments Gateway API Payment

Fonctionnalités :

- Les transactions sont transmises par l'intermédiaire d'une interface de programmation d'applications qui se compose d'un ensemble de services Web conçus pour faciliter l'intégration aux systèmes clients. Cette interface offre une liaison unique pour les paiements à l'échelle internationale auprès de banques et de sous-traitants dans un grand nombre de pays et de devises.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Fonctionnalités :

- Les transactions sont transmises par l'intermédiaire d'une interface utilisateur appelée Hosted Payment Page (HPP), qui sert à la collecte des paiements et à la gestion de portefeuilles et qui est conçue pour s'intégrer aux sites Web, aux sites commerciaux mobiles, aux applications de téléphones intelligents, aux applications de centres d'appels, ainsi qu'aux systèmes administratifs de recouvrement. Cette interface est conçue pour être livrée dans un cadre HTML imbriqué («iframe»).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Fonctionnalités :

- Les transactions sont transmises par l'intermédiaire de l'interface de notation des objets du langage Java (JSON) qui est conçue pour faciliter le développement de fonctions de paiement en mode natif dans des applications de téléphones intelligents.
- L'interface JSON offre un ensemble d'interfaces de programmation d'applications pour les paiements. Ces interfaces sont exécutées en utilisant des méthodes HTTP à l'adresse URL associée et les données sont livrées dans le format JSON.

Le Client a la possibilité d'acheter l'offre suivante liée au Logiciel-service IBM Payments Gateway :

d. IBM Payments Gateway Settlement

Fonctionnalités :

- Les transactions sont transmises par un vendeur à l'établissement financier de l'acheteur qui détient l'information pour les paiements, afin de permettre la conclusion de la transaction.

Appendice B

IBM offre la présente Entente de niveau de service à ses Clients, selon les modalités décrites ci-après. Cette entente s'applique uniquement 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 de la Période d'abonnement du Client ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Cette entente ne constitue pas une garantie.

1. Définitions

- a. **Crédit pour le Service** – Compensation qu'IBM accordera pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit sur une facture à venir pour le Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances, pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois civil complet au cours de la Période d'abonnement au Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (temps universel) le premier jour du mois jusqu'à 23 h 59 (temps universel) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé pour le Service infonuagique que le Client est autorisé à utiliser, ce qui empêche ce dernier d'utiliser ce service. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
 - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.)
 - (3) Problèmes avec le contenu, l'équipement ou les applications que le Client utilise avec le Logiciel-service IBM, un logiciel ou du matériel d'un tiers ou une autre technologie
 - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge ou erreurs d'administration du système, de commandes ou de programmation de la part du Client
 - (5) Bris de sécurité causé par le Client ou test de sécurité exécuté par le Client
 - (6) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
- f. **Temps de réponse** – Délai qui s'écoule entre le moment où les Services Web CheckoutStartSession ou CardAuthorize reçoivent une demande au point d'entrée des systèmes d'IBM et le moment où la réponse du service Web d'IBM est transmise au Client.

2. Crédits

Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.

Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à Crédit pour le service au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle faisant l'objet de la Réclamation.

- a. IBM calculera le Temps d'arrêt total global au cours de chaque Mois de la période contractuelle applicable au Niveau de service indiqué dans les tableaux ci-dessous. Les Crédits seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois.

- Si le Client signale des Temps d'arrêt liés à des Événements des Services Web, à l'interface Hosted Payment Page et au Terminal virtuel qui surviennent en même temps, IBM traitera les périodes de Temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes.
- Si le Client signale des Temps d'arrêt des Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize qui surviennent en même temps, IBM traitera les périodes de Temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes.

Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour le service le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits de service concernant les mêmes Événements au cours du même Mois de la période contractuelle.

- b. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour le service sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service en vigueur au cours de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le montant total de Crédits pour le service accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

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

Les interfaces des Services Web IBM, Hosted Payment Page et du Terminal virtuel seront disponibles pour le Client dans une proportion d'au moins 99,95 % dans un Mois de la période contractuelle.

Pourcentage de disponibilité (au cours d'un Mois de la période contractuelle)	Crédit pour le service (pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour le Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99 %	10 %

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle pendant lesquelles les Services Web IBM, l'interface Hosted Payment Page et le Terminal virtuel sont disponibles et répondent aux demandes du Client, divisé par le nombre total de minutes dans ce même mois, puis multiplié par 100.

3.2 Temps de réponse des Services Web IBM pendant un Mois de la période contractuelle

IBM offre les deux Ententes de niveau de service suivantes pour le Temps de réponse :

3.2.1 Temps de réponse moyen des Services Web IBM

Le Temps de réponse d'IBM pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize sera de moins de cent (100) millisecondes.

Le Temps de réponse d'IBM pour un Service Web donné correspond au délai qui s'écoule entre le moment où la demande de Service Web est reçue au point d'entrée du système d'IBM et le moment où la réponse du service Web d'IBM est transmise au Client, moins le temps que le système d'IBM a passé à attendre des réponses de tiers responsables du traitement en aval.

Le niveau de service cible est établi comme étant le Temps de réponse moyen d'IBM pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize, respectivement, parmi toutes les demandes de Services Web au cours d'un Mois de la période contractuelle.

Temps de réponse moyen (au cours d'un Mois de la période contractuelle)	Crédit pour le service (pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour le Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 seconde	10 %

3.2.2 Temps de réponse pour 99 % des Services Web IBM

Le temps de réponse d'IBM sera de moins d'une (1) seconde pour 99 % des services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize.

Le Temps de réponse d'IBM est calculé comme défini plus haut dans le cas du Temps de réponse moyen d'IBM pour les Services Web.

Le niveau de service cible est établi comme étant le 99^e centile du Temps de réponse d'IBM pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize, respectivement, parmi toutes les demandes de ces Services Web au cours d'un Mois de la période contractuelle.

Temps de réponse dans 99 % des cas (au cours d'un Mois de la période contractuelle)	Crédit pour le service (pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour le Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
> 1 seconde	2 %
> 5 secondes	6 %
> 10 secondes	10 %

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 environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM
- Les Réclamations d'un Crédit pour le service lié à un Temps de réponse lorsqu'un manquement à un niveau de service de disponibilité a été enregistré au cours de la même période.