

IBM Payments Gateway

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. Offre IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Unités de Mesure des Prix

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

- 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 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 doivent nécessairement être obtenus.
- Événements en Millier** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les droits d'Événements en Millier se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, mesurées par lots d'un millier. Les droits d'Événements en Millier sont caractéristiques de l'Offre IBM SaaS et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits d'Événements en Millier d'une autre Offre IBM SaaS ou d'un autre type d'événement. Des Droits d'Utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction.
- Événement** : pour cette Offre IBM SaaS, un Événement est défini comme étant une Transaction Maître, calculée par lots d'un millier. Une Transaction Maître est un ensemble d'instructions lancées à partir d'une application externe au logiciel (par exemple, canal Web de services bancaires pour entreprises ou canal d'entrée de message manuel) ou déclenchées par un événement dans le logiciel (par exemple, paiement récurrent ou heure du jour de démarrage du traitement en vrac). La Transaction Maître gère l'activité métier et l'unité de travail logique associées comprenant l'ensemble des mises à jour et événements associés aux diverses étapes de traitement et se terminant lorsque l'instruction finale est envoyée à une application externe ou que le cycle de traitement est terminé. Une Transaction Maître déclenche des transactions sous-jacentes pendant son cycle de traitement.

3. Redevances et Facturation

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

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.2 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 de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

5. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail et par téléphone. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités 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.	Notification du Client sous 15 minutes	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
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.	Notification du Client sous 15 minutes	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Aucune notification requise	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Aucune notification requise	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à 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 Department of 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, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Confidentialité des Données

IBM et le Client sont chacun responsables du respect de leurs obligations respectives en vertu des lois en vigueur relatives à la protection des données personnelles (telles qu'elles sont définies dans les lois en vigueur relatives à la protection des données) qui sont stockées et traitées par IBM pour le Client au titre du présent Contrat (les « Données Client »). En signant le présent Contrat, le Client désigne IBM comme Sous-traitant du Traitement des Données Client. Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Client dans le cadre du présent Contrat, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM et le Client reconnaissent qu'ils ne mènent pas d'enquêtes sur les mesures que l'autre partie prend pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Aucune disposition du présent Contrat n'empêche IBM ou le Client de prendre les mesures qu'il juge nécessaires pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de déterminer que les mesures de sécurité stipulées dans le présent Contrat constituent des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Client, comme requis par les lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM n'est pas tenue d'exécuter ou de respecter les mesures de sécurité concernant les Données Client autres que celles stipulées dans le présent Contrat et, en tant que Sous-traitant du Traitement des Données Client, IBM traitera les Données Client comme indiqué dans le présent Contrat et comme jugé raisonnablement nécessaire ou approprié par IBM pour réaliser les services. Le Client est seul responsable de déterminer si tout transfert de Données Client effectué par IBM ou le Client hors du territoire au titre du présent Contrat est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données.

6.3 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions 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.

6.4 Déclaration de Pratiques de Sécurité

La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations par le biais de la prévention, la détection et la résolution des accès non autorisés tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'entreprise du Client. Tout accès non autorisé peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement des informations ou l'utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer d'autres systèmes. Sans une approche globale de la sécurité, aucun système ou produit informatique ne doit être considéré totalement sécurisé et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher tout accès non autorisé. Les systèmes et produits IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale qui impliquera nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et pourra exiger l'efficacité optimale d'autres systèmes, produits ou services. IBM ne garantit pas que les systèmes et produits jouissent d'une immunité contre tout comportement malveillant ou illicite d'un tiers quel qu'il soit.

6.5 Objectifs de Niveau de Service

Les objectifs de niveau de service sont indiqués à titre informatif et ne constituent pas une garantie pour un Client. Aucun remboursement, avoir ou recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

Service	Objectif
Délai de réponse du Traitement par Lots	90 % de tous les lots de transactions seront traités intégralement en moins de 60 minutes suivant la réception.
Délai de réponse aux e-mails	La réponse à 95 % des e-mails envoyés à la boîte aux lettres de support partagée d'IBM se fera sous 24 heures ouvrables.
Délai de réponse aux appels émis au centre d'assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	Le centre d'assistance d'IBM disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 répondra aux appels téléphoniques en moins de 60 secondes.
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none">• La Certification PCI-DSS de niveau 1 d'IBM sera renouvelée au moins une fois par an.• IBM résoudra les vulnérabilités en matière de sécurité de haute gravité sous 10 jours.• IBM résoudra les vulnérabilités en matière de sécurité de faible gravité sous 30 jours.
Disponibilité du système Pré-Production	<ul style="list-style-type: none">• Disponible pour les tests client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7• Le système Pré-Production est en mode non surveillé hors des heures de travail normales de l'Europe centrale.• Les incidents du système Pré-Production seront par défaut traités sous forme d'incidents de gravité 3.

Annexe A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway permet la connectivité aux environnements de développement, de pré-production et de production. Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Coffre PCI (Payment Card Industry), correspondant à une unité de stockage conçue pour assurer la sécurité des informations de paiement sensibles
- Passerelle de paiement, réalisant le routage, la commutation et le traitement des transactions de paiement avec des sous-traitants tiers
- Terminal virtuel, correspondant à un outil Web conçu pour le recouvrement des paiements dans les centres d'appels, la gestion des crédits et les opérations de paiement back-office
- Authentification conçue à l'aide de dispositifs de sécurité
- Outils de prévention des fraudes
- Fonctionnalités de génération de rapports
- Documentation

2. Composants Facturables Additionnels

Le Client doit acheter IBM Payments Gateway conjointement avec moins une (1) des offres IBM SaaS Payment suivantes :

a. IBM Payments Gateway API Payment

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Les transactions sont transmises via une API comprenant un ensemble de services Web conçus pour faciliter l'intégration aux systèmes client. Cette API fournit une interface globale aux paiements globaux entre les banques et les sous-traitants du traitement dans un grand nombre de pays et de devises.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Les transactions sont transmises par le biais de HPP (Hosted Payment Page), une interface graphique de recouvrement des paiements et de gestion de portefeuille, qui est conçue pour être intégrée aux sites Web, aux sites de commerce mobile, aux applications SmartPhone, aux applications de centre d'appels et aux systèmes de recouvrement back-office. L'interface Hosted Payment Page est conçue pour être livrée dans un cadre en ligne (iframe) HTML.

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Les transactions sont transmises par le biais de l'interface JSON (JavaScript Object Notation) qui est conçue pour faciliter le développement des fonctions de paiement dans les applications smartphone natives.
- L'interface JSON offre un ensemble d'API de paiement exécutées à l'aide de méthodes HTTP sur l'URL associée, avec des données distribuées au format JSON.

L'offre IBM Payments Gateway suivante peut être achetée en option :

d. IBM Payments Gateway Settlement

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Les transactions sont transmises par un vendeur à l'établissement financier d'un acheteur et contiennent des informations de paiement permettant le règlement des transactions.

Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

Annexe B

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) à ses Clients qui est soumis aux dispositions suivantes et applicable s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client :

La version du présent Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de la Période d'Abonnement s'appliquera. Le SLA ne constitue pas une garantie.

1. Définitions

- a. **Crédit de Service** : signifie le dédommagement fourni par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Service sera appliqué sous la forme d'un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un niveau de service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure GMT) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure GMT).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud que le Client est autorisé à utiliser n'est pas disponible. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) problèmes au niveau du contenu, des équipements ou des applications que le Client utilise avec l'Offre IBM SaaS ou tout logiciel ou équipement tiers ou autre technologie ;
 - (4) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge ou problèmes liés à l'administration de système, aux commandes ou à des erreurs de programmation du Client ;
 - (5) atteinte à la sécurité du fait du Client ou tout test de sécurité mené par le Client ; ou
 - (6) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- f. **Délai de Réponse** : signifie le temps écoulé depuis le moment où les Services Web CheckoutStartSession et/ou CardAuthorize reçoivent une demande au point d'entrée des systèmes d'IBM jusqu'à ce que la réponse de services Web d'IBM soit renvoyée au Client.

2. Crédits

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini dans la section Support Technique) pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM 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 de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution.

La Réclamation pour un Crédit de Service doit être soumise dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.

- a. IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité cumulée au cours de chaque Mois Contractuel applicable aux niveaux de service correspondants dans les tableaux ci-dessous. Les crédits 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.

- Si le Client signale simultanément des Evénements de Durée d'Indisponibilité de Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal, IBM traitera les périodes de chevauchement de la Durée d'Indisponibilité comme une seule Durée d'Indisponibilité, et non comme périodes distinctes d'indisponibilité.
- Si le Client signale simultanément des Evénements de Durée d'Indisponibilité de Délai de Réponse des Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize, IBM traitera les périodes de chevauchement de la Durée d'Indisponibilité de Délai de Réponse comme une seule Durée d'Indisponibilité de Délai de Réponse, et non comme deux périodes distinctes d'indisponibilité de Délai de Réponse.

Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Service applicable le plus élevé, en fonction du niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM décline toute responsabilité en cas de Crédits multiples pour un ou plusieurs Evénements identiques ayant lieu dans le même Mois Contractuel.

- b. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Service sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) 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 %).

Le nombre total de Crédits de Service accordés pour tout Mois Contractuel ne pourra pas dépasser dix pour-cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

3. Niveaux de Service

3.1 Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

Les interfaces Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal d'IBM seront accessibles au Client au moins 99,95 % du temps pendant un Mois Contractuel.

Pourcentage de Disponibilité (pendant un Mois Contractuel)	Crédit de Service (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel pendant lequel les interfaces Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal d'IBM sont disponibles et répondent aux demandes du Client, divisé par le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel multiplié par 100.

3.2 Délai de Réponse de Service Web IBM pendant un Mois Contractuel

IBM offre les deux SLA de Délai de Réponse suivants :

3.2.1 Délai de Réponse de Service Web IBM Moyen

Le Délai de Réponse IBM moyen pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize sera moins de 100 millisecondes.

Le Délai de Réponse IBM pour un Service Web donné est mesuré comme le temps écoulé depuis le moment où la demande de Service Web est reçue au point d'entrée du système d'IBM jusqu'à ce que la réponse du service Web d'IBM soit renvoyée au Client, moins le temps passé par le système d'IBM à attendre des réponses des Sous-traitants Tiers en aval.

L'objectif de niveau de service est calculé comme le Délai de Réponse IBM moyen pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize respectivement, au niveau de toutes ces demandes de Service Web au cours d'un Mois Contractuel donné.

Délai de Réponse Moyen (pendant un Mois Contractuel)	Crédit de Service (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 seconde	10 %

3.2.2 Délai de réponse de Service Web IBM à 99 %

99 % des Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize auront un délai de réponse IBM de moins de 1 seconde.

Le Délai de Réponse IBM est calculé comme défini ci-dessus pour le Délai de Réponse de Service Web IBM Moyen.

L'objectif de niveau de service est calculé comme le Délai de Réponse IBM à 99 % pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize respectivement, au niveau de toutes ces demandes de Service Web au cours d'un mois donné.

Délai de Réponse à 99 % (pendant un Mois Contractuel)	Crédit de Service (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
> 1 seconde	2 %
> 5 secondes	6 %
> 10 secondes	10 %

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 de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM ;
- aux Réclamations de Crédit de Service de Délai de Réponse lorsqu'une interruption de niveau de service de disponibilité a été enregistrée pour la même période.