



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

---

## IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

### 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 :

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants 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.
- 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 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.
- 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 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 ou le 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

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction. Une redevance de configuration unique s'appliquera à ce qui suit, au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction :

- chaque Instance d'Offre IBM SaaS commandée ;
- chaque Environnement de Test supplémentaire commandé ;
- chaque Environnement d'Exécution de Processus supplémentaire commandé.

#### 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. 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.

### 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 le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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 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 la documentation de l'Offre IBM SaaS et le manuel IBM Software Support Handbook.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. 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 2 heures	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux	Couverture de Temps de Réponse
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

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

### 6.1 Offres à Autorisation Hybride

Si l'Offre IBM SaaS est désignée comme « Autorisation Hybride », le Client recevra l'autorisation d'utiliser l'Offre IBM SaaS et les Logiciels IBM identifiés dans la section Descriptif de Service des présentes Conditions d'Utilisation dans l'environnement de son choix, et recevra le droit d'utiliser le support technique et les mises à niveau des Logiciels identifiés et d'y accéder. Le Client est en mesure d'utiliser les Logiciels identifiés et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel tant qu'il continue de s'abonner à l'Offre IBM SaaS.

L'utilisation d'une Offre IBM SaaS à Autorisation Hybride est soumise aux modalités et restrictions suivantes :

- a. L'utilisation par le Client du(es) Logiciel(s) est concédée sous licence au titre des Conditions Internationales d'Utilisation de Logiciels IBM et des Informations sur la Licence correspondantes accompagnant le(s) Logiciel(s).
- b. Le Client est autorisé à utiliser les Logiciels ainsi que le support technique et les mises à jour de Logiciel fournis dans le cadre d'une offre à Autorisation Hybride sous réserve des dispositions applicables du Contrat IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09) suivantes :
  - (1) les trois premiers paragraphes de la *Clause 3 – Logiciels et Abonnement et Support Logiciel IBM* ; et
  - (2) les paragraphes trois et quatre de la *Clause 3.8 – Abonnement et Support Logiciel IBM*.
- c. Lorsque l'abonnement du Client à l'Offre IBM SaaS prend fin, le Client doit supprimer tous les Logiciels fournis par l'offre à Autorisation Hybride de ses systèmes et détruire toutes les copies.
- d. L'utilisation par le Client de la quantité acquise totale d'une Offre IBM SaaS à Autorisation Hybride peut être divisée entre l'utilisation de l'Offre IBM SaaS et l'utilisation des Logiciels fournis par l'offre à Autorisation Hybride. L'utilisation par le Client à tout moment donné ne peut pas excéder le nombre total d'autorisations acquises comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client. Des frais de dépassement s'appliqueront comme indiqué dans le Document de Transaction si l'utilisation par le Client dépasse l'autorisation indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation.

### 6.2 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

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, le Client et l'Utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du Contenu, 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.

### 6.3 Test de performances

Le Client peut divulguer les résultats des tests de performances de l'Offre IBM SaaS ou de ses sous-composants à un tiers sous réserve (A) de rendre publique la méthodologie complète utilisée dans le test de performances (par exemple, la configuration matérielle et logicielle, la procédure d'installation et les fichiers de configuration), (B) d'effectuer les tests de performances en exécutant l'Offre IBM SaaS dans son Environnement Opérationnel Spécifié avec les mises à jour et les correctifs applicables les plus récents de l'Offre IBM SaaS disponibles auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les « Tiers ») et (C) de suivre en tout point toutes les instructions relatives à l'optimisation des performances et aux « pratiques en usage dans la profession » figurant dans la documentation et sur les sites Web IBM de support de l'Offre IBM SaaS. Si le Client publie les résultats des tests de performances pour l'Offre

IBM SaaS, sauf mention contraire dans un contrat conclu entre le Client et IBM ou les Tiers, IBM et les Tiers se réservent le droit de publier les résultats des tests de performances concernant les produits du Client sous réserve de se conformer aux conditions (A), (B) et (C) ci-dessus lors du test des produits du Client.

#### **6.4 Cookies**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

#### **6.5 Accélérateurs et Échantillons**

L'Offre IBM SaaS pourra inclure certains composants au format de code source (« Composants Source ») et d'autres éléments désignés comme « Échantillons ». Le Client est autorisé à copier et modifier les Composants Source et les Échantillons uniquement à des fins d'utilisation interne, étant entendu toutefois que le Client ne pourra pas modifier ou supprimer les mentions ou informations relatives aux droits d'auteur contenues dans les Composants Source ou les Échantillons. IBM fournit les Composants Source et les Échantillons sans aucune obligation de support et « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE RELATIVE À LA VALEUR MARCHANDE OU D'APTITUDE A UNE UTILISATION PARTICULIÈRE.

#### **6.6 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.

## Annexe A

### 1. Présentation et Fonctionnalités de l'Offre IBM BPM à Autorisation Hybride

L'offre à Autorisation Hybride fournit une plateforme de gestion de processus métier pour la visibilité et la gestion des processus métier. Le Logiciel comprend des fonctionnalités de conception, d'exécution, de surveillance et d'optimisation des processus. Le Client est autorisé à accéder aux fonctionnalités dans un environnement de Cloud géré par IBM ou à télécharger et installer IBM Business Process Manager (IBM BPM) dans l'environnement choisi par le Client.

Le Client doit acheter un certain nombre d'Utilisateurs Autorisés ou d'Utilisateurs Simultanés pour avoir accès aux fonctionnalités suivantes :

#### 1.1 Environnements d'Exploitation

Une instance unique de l'Offre IBM SaaS inclut un environnement de développement, de test et d'exécution de processus dédié présentant les caractéristiques suivantes :

- Environnement de développement : environnement avancé de centre de processus virtuel comprenant au moins un membre de cluster. La capacité de l'environnement de développement est fonction du nombre par défaut d'auteurs d'outil de conception plus tout auteur supplémentaire acheté pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.
- Environnement de test : environnement avancé de serveur de processus virtuel comprenant un seul membre de cluster. La capacité de l'environnement de test est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou d'Utilisateurs Simultanés achetés pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.
- Environnement d'exécution de processus : environnement avancé de serveur de processus virtuel hautement disponible comprenant au moins deux membres de cluster et un cluster de bases de données hautement disponible. Cela fournit un environnement prêt pour la production. La capacité de l'environnement d'exécution de processus est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou d'Utilisateurs Simultanés achetés pour l'instance de l'Offre IBM SaaS.

Environnements, lorsqu'ils sont utilisés dans le site choisi par le Client :

- Environnement de développement : autorisation d'utilisation d'un environnement Process Center Advanced pour prendre en charge uniquement le nombre par défaut d'auteurs d'outil de conception plus tout auteur supplémentaire acheté.
- Environnement de test : autorisation d'utilisation d'un environnement de non-production Process Server Advanced pour prendre en charge uniquement le nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés.
- Environnement d'exécution de processus : autorisation d'utilisation d'un environnement Process Server Advanced hautement disponible pour prendre en charge uniquement le nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés.

#### 1.2 Logiciel d'Activation

Le Logiciel d'Activation inclus dans l'Offre IBM SaaS est le suivant :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Accès aux outils de conception

Le Client pourra accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et les télécharger, afin de développer des applications de processus. Le Logiciel d'Activation s'exécute sur un système de bureau du Client et se connecte à distance à l'Offre IBM SaaS.

#### 1.4 Restriction des utilisateurs d'outil de conception

L'Offre IBM SaaS autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs IBM SaaS à accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

## **1.5 Fonctionnalités Cloud**

### **1.5.1 Réseau privé virtuel (VPN)**

L'Offre IBM SaaS inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sécurisée et chiffrée entre l'Offre IBM SaaS et les systèmes externes à l'Offre IBM SaaS, y compris les systèmes du réseau du Client. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite. Cette demande doit être envoyée à [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

### **1.5.2 Administrateur de Compte**

L'Offre IBM SaaS fournit au Client un nom de connexion et un mot de passe d'Administrateur de Compte pour accéder à l'environnement d'exploitation Cloud. L'Administrateur de Compte pourra gérer l'accès d'un Utilisateur IBM SaaS à l'environnement d'exploitation et affecter et supprimer des rôles d'Utilisateur IBM SaaS. L'Administrateur de Compte pourra affecter des utilisateurs IBM SaaS supplémentaires de sorte qu'ils disposent de privilèges d'administrateur.

### **1.5.3 Page d'accueil de l'Offre IBM SaaS**

La page d'accueil de l'Offre IBM SaaS permet aux Utilisateurs IBM SaaS d'accéder aux fonctionnalités de l'environnement d'exploitation de l'Offre IBM SaaS qui sont définies pour leur rôle.

### **1.5.4 Page de gestion d'utilisateur**

La page de gestion d'utilisateur permet aux Administrateurs de Compte de créer et de supprimer des utilisateurs et d'affecter des rôles. Les utilisateurs IBM SaaS accèdent à la page de gestion d'utilisateur pour gérer leurs informations utilisateur personnelles. Les utilisateurs IBM SaaS peuvent être affectés à un ou plusieurs rôles qui permettent l'accès à des fonctionnalités de l'Offre IBM SaaS spécifiques définies par rôle.

### **1.5.5 Notifications par courrier électronique**

L'Offre IBM SaaS intègre une fonction de notification qui permet de tenir informés les utilisateurs IBM SaaS sur leurs conditions d'accès à l'Offre IBM SaaS, sur leurs rôles et sur les changements de mot de passe. La fonction de notification permet également de notifier aux administrateurs l'état de l'Offre IBM SaaS et les modifications planifiées.

### **1.5.6 Sauvegarde en ligne automatique quotidienne**

IBM SaaS exécute une sauvegarde quotidienne qui est utilisée pour la reprise automatique de l'Offre IBM SaaS, le cas échéant. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent de la même région du monde.

### **1.5.7 Surveillance et reprise automatiques**

IBM SaaS surveille la disponibilité du service et initialise une reprise du service si celui-ci ne répond plus ou devient inaccessible.

## **1.6 Fonctionnalités facultatives de l'Offre IBM SaaS**

### **1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author**

L'Offre IBM SaaS propose une option d'achat permettant à des utilisateurs IBM SaaS supplémentaires d'accéder aux environnements de développement, au logiciel d'activation IBM Process Designer et/ou au logiciel d'activation IBM Integration Designer. Les auteurs supplémentaires sont autorisés à accéder aux environnements de développement uniquement dans le Cloud ou via une configuration dans le site choisi par le Client.

### **1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment**

L'autorisation d'utilisation de l'environnement de test fournit au Client un environnement de test supplémentaire en plus de celui inclus dans l'Offre IBM SaaS. Les utilisateurs de l'environnement de test sont autorisés à accéder à cet environnement de test supplémentaire uniquement via le Cloud ou une installation sous la forme d'un environnement de non-production configuré dans le site choisi par le Client.

### **1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment**

L'autorisation d'utilisation de l'environnement d'exécution de processus fournit au Client un environnement d'exécution supplémentaire en plus de celui inclus dans l'Offre IBM SaaS. Les utilisateurs de l'environnement d'exécution de processus sont autorisés à accéder à l'environnement d'exécution supplémentaire uniquement via le Cloud ou une configuration dans le site choisi par le Client.

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

## 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 la partie dans le Cloud de 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 un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

Pour les Offres IBM SaaS regroupées (Offres IBM SaaS individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique de l'Offre IBM SaaS regroupée, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Offre IBM SaaS individuelle. Le Client ne pourra soumettre que des réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS individuelle dans une offre groupée à un moment donné.

### 2. Niveaux de Service

Voici la 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* 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 : 60 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 60 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 140 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 5 % de crédit de Disponibilité pour 99,86 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
---	---