



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

IBM Commerce on Cloud

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/slabd.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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Options d'environnement
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Options d'abonnement de base
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- Options d'abonnement de base pour IBM Commerce Service
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

- Options d'abonnement de base pour IBM Order Management Service
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting
 - IBM Order Management Configurator
 - IBM Order Management Store
 - IBM Order Management Store Inventory Management
- Services payables à l'utilisation
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Services de mise en place à la demande et services de mise en place
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Une **Centaine de milliers de Lignes de commande** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Commande désigne tout type de document défini dans le Logiciel-service IBM. Les Lignes de commande sont les éléments dans une Commande. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Lignes de commande gérées ou traitées par le Logiciel-service IBM, arrondi à la Centaine de milliers la plus proche, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Millier de lignes de commande** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Commande désigne tout type de document défini dans le Logiciel-service IBM. Les Lignes de commande sont les éléments dans une Commande. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Lignes de commande gérées ou traitées par le Logiciel-service IBM, arrondi au Millier le plus proche, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui ont accès au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- d. Une **Cinquantaine d'utilisateurs autorisés** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui obtiennent un accès au Logiciel-service IBM, arrondi à la Cinquantaine la plus proche, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

- e. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- f. Une **Heure** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Heures entières ou partielles d'utilisation du Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- g. Une **Connexion** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Connexion correspond à un lien ou à une association entre le Logiciel-service IBM et une base de données, une application, un serveur ou un autre type de dispositif. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Connexions qui sont établies au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- h. Un **Téraoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Téraoctet équivaut à deux (2) octets à la puissance quarante (40). Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

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

3.1 Autorisations d'utilisation requises pour le Logiciel-service IBM Configure Price Quote Service

Le Logiciel-service IBM Configure Price Quote Service est offert en fonction du paramètre de calcul des frais pour une Cinquantaine d'utilisateurs autorisés. Le Client doit avoir un nombre suffisant d'autorisations d'utilisation pour ses utilisateurs des Ventes directes et ceux des Ventes par des partenaires, pris séparément, et pour écarter tout doute, une autorisation d'utilisation pour une Cinquantaine d'utilisateurs autorisés ne peut pas être appliquée à la fois aux utilisateurs des Ventes directes et ceux des Ventes par des partenaires. Les utilisateurs des «Ventes directes» sont les représentants des employés du Client qui s'occupent de la configuration et de faire des prix aux clients potentiels du Client pour des produits complexes ou comportant de nombreux éléments. Les utilisateurs des «Ventes par des partenaires» sont des employés des détaillants ou des agents de distribution du Client.

3.2 Frais de mise en place et de mise en place à la demande

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la 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.

3.4 Frais payables à l'utilisation

Les frais payables à l'utilisation qui sont spécifiés dans le Document transactionnel s'appliqueront lorsque le Client aura fait sa demande d'activation de la partie payable à l'utilisation.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

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

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

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

5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par téléphone, par courriel dans un système en ligne de signalement de problèmes. IBM mettra en disponibilité le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software Support Handbook»), accessible en ligne à l'adresse http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, qui fournit les coordonnées pour obtenir de l'assistance technique ainsi que d'autres informations et processus à cet égard. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

5.1 Triage des cas d'assistance

Dans le cadre du Logiciel-service IBM, l'équipe IBM assurera la gestion des cas concernant des problèmes avec le Logiciel-service IBM («Triage des cas d'assistance») par l'intermédiaire du Client ou de son Tiers autorisé. Dans le cadre du Triage des cas d'assistance, IBM étudiera le problème au moyen de tâches de diagnostic. S'il est déterminé que la cause est liée au Logiciel-service IBM, aux Extensions prises en charge par IBM (pour lesquels le Client a conclu un contrat distinct avec IBM) ou à l'infrastructure, IBM gèrera le cas jusqu'à la résolution du problème. Si la solution doit être fournie à partir d'un secteur qui relève du Client, IBM fournira tout diagnostic pertinent découvert dans le processus de triage afin d'aider le Client ou son Tiers autorisé à résoudre le problème, et continuera à gérer le cas à l'aide d'outils de gestion de cas.

5.2 Périodes de maintenance

Les périodes de maintenance hebdomadaires standards d'IBM sont actuellement prévues pour le Logiciel-service IBM. Ces périodes de maintenance représentent pour le Client l'occasion de demander la mise en œuvre de versions d'application dans son Environnement de production. Des restrictions peuvent s'appliquer et la coordination avec IBM est requise. Ces périodes de maintenance ne signifient pas nécessairement que le Logiciel-service IBM sera hors service ou indisponible, et les interruptions de Service seront réduites au minimum pour les activités d'IBM. Si des activités de maintenance sont prévues pour les Extensions du Client, elles doivent être exécutées pendant les périodes de maintenance. IBM avisera le Client si le Logiciel-service IBM sera indisponible pendant les périodes de maintenance, et le temps d'arrêt prévu dans ces cas ne dépassera pas huit (8) heures dans un mois civil.

Il pourrait y avoir d'autres temps d'arrêt prévus et imprévus (urgence) et le Client sera informé de l'indisponibilité du Logiciel-service IBM au moins un (1) jour ouvrable à l'avance, sauf si IBM considère que la vulnérabilité, ou le risque de perte ou d'atteinte à l'intégrité du Service est trop élevé.

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 ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience utilisateur ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM et d'autres entreprises d'IBM, ainsi que chez leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, en conformité avec les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

7. Description de la confidentialité et de la sécurité des données

Ce Logiciel-service IBM adhère aux principes d'IBM en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, et aux modalités supplémentaires énoncées dans le présent article. Tout changement apporté aux principes d'IBM en matière de sécurité des données n'aura pas pour effet de dégrader la sécurité du Logiciel-service IBM.

Le Logiciel-service IBM ne chiffre pas le contenu pendant la transmission des données entre le réseau IBM et les réseaux ou les machines d'extrémité selon le protocole utilisé. IBM recommande mais n'exige pas que les données soient protégées par chiffrement au niveau des fichiers lorsqu'elles sont au repos, à moins qu'il ne s'agisse d'Information d'identification personnelle, auquel cas elles doivent être chiffrées. Le Client a la responsabilité de s'assurer que le transfert de contenu se fait par le biais d'un protocole sécurisé (SFTP par exemple) lors de la transmission des données.

7.1 Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM. Les données réglementées et sensibles ne sont pas autorisées dans le Logiciel-service IBM, sauf indication expresse dans le présent article ou entente écrite entre IBM et le Client.

Le Logiciel-service IBM peut être utilisé pour traiter, stocker, transmettre et obtenir des informations à partir de l'Information d'identification personnelle de la clientèle, des utilisateurs, du personnel et d'autres personnes du Client qui peuvent accéder au Logiciel-service IBM, là où la loi le permet. D'autres types de données sensibles réglementées, comme l'Information d'identification personnelle sensible et les Renseignements médicaux personnels, ne sont pas autorisés dans le Logiciel-service IBM.

7.2 Données de compte du secteur des cartes de paiement (PCI)

Le Logiciel-service IBM n'est pas destiné au stockage, à la transmission ou au traitement de Données de compte du secteur des cartes de paiement. Pour limiter le risque d'exposition, les Données de compte du secteur des cartes de paiement doivent être redirigées, comprimées à l'aide d'une image I ou d'une autre technologie qui transmet les Données de compte du secteur des cartes de paiement à partir du navigateur du Client directement au fournisseur conforme aux normes PCI.

En cas de besoin, le Logiciel-service IBM permettra aux Données de compte du secteur des cartes de paiement de traverser le réseau et d'être traitées sur des images de serveurs au sein de la couche DMZ et d'Application. Les Données de compte du secteur des cartes de paiement peuvent être traitées en mémoire et acheminées au fournisseur de paiement du Client, mais elles ne peuvent pas être transférées à la base de données ni être enregistrées dans un système de fichiers sur un appareil avec le Logiciel-service IBM.

Pour la durée de l'abonnement, IBM se conformera à la norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) pour les contrôles qui sont gérés par le Logiciel-service IBM. Les contrôles applicables seront documentés par le biais d'un questionnaire d'auto-évaluation pour les commerçants, version D, qui contient une attestation de conformité, ou par le biais d'une méthode appropriée de production de rapports comme le prescrit la norme PCI DSS.

8. Modalités générales

8.1 Demandes de Service

Une «Demande de Service» est une demande d'un Client, qui n'entre pas dans le cadre de l'assistance standard pour le Logiciel-service IBM, à l'égard de laquelle IBM peut fournir de l'assistance ou effectuer des travaux au nom du Client. Voici quelques exemples de Demandes de Service possibles :

(1) demandes de données – mises à jour de données, configuration de base de données, interrogations de base de données; (2) opérations de fichiers – trouver, déplacer, analyser, fournir des fichiers; (3) redémarrages demandés par le Client en dehors des périodes de maintenance – Application ou serveur; (4) résolution de problèmes liés aux entrées générées par l'utilisateur, par exemple là où un utilisateur a par inadvertance porté atteinte à l'intégrité des données de l'Application, ce qui ne peut être résolu que par une intervention technique; (5) maintenance des points d'intégration mettant en jeu des dépendances de tierces parties ou des partenaires de service; (6) changement d'une règle de pare-feu sans rapport avec un problème lié à l'assistance du Logiciel-service IBM; (7) exécution d'un rapport en regard de la base de données; (8) modifications de schéma dans la base de données; (9) modifications de points d'intégration nécessitant des changements d'infrastructure, c.-à-d. au niveau des pare-feu, de la messagerie, etc.; et (10) modifications mineures dans les données.

Chaque Demande de Service est mesurée en unités de trente (30) minutes. Par exemple, les Demandes de Service qui nécessitent trente (30) minutes ou moins de services d'assistance comptent pour une (1) Demande de Service dans l'attribution mensuelle. Les Demandes de Service qui nécessitent une (1) heure de services d'assistance comptent pour deux (2) Demandes de Service dans l'attribution mensuelle.

Le Logiciel-service IBM prévoit une attribution mensuelle de cinquante (50) heures, qui est divisée en cent (100) unités de Demandes de Service de trente (30) minutes. Les unités de Demandes de Service inutilisées ne sont pas reportées au mois suivant. Il est possible d'acheter des unités de Demandes de Service supplémentaires.

8.2 Référence Client

Le Client convient qu'IBM peut, à titre d'indication de son expérience, mentionner aux autres clients et clients potentiels d'IBM, le nom de l'entreprise du Client et la nature générale du Logiciel-service IBM et des services connexes qu'IBM a fournis au Client, à moins que le Client et IBM ne conviennent expressément du contraire par écrit.

8.3 Utilisation des données du Client par IBM

IBM peut compiler et analyser des données anonymes et groupées liées à l'utilisation du Logiciel-service IBM par le Client, et préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres œuvres résultant de la compilation et de l'analyse (collectivement appelés les «Données compilées»). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données compilées. IBM peut copier les données du Client sur un serveur au sein de l'Environnement de test dans le but exclusif de tester et d'améliorer la qualité des produits d'IBM.

8.4 Obligations à la résiliation

En plus des obligations prévues à la suite de la résiliation et énoncées dans le Contrat, à l'expiration ou à la résiliation du Contrat ou de la présente Description de services pour quelque raison que ce soit :

- a. IBM fournira au Client, sans frais supplémentaires et sur demande écrite du Client soumise dans les trente (30) jours suivant l'expiration ou la résiliation, une copie complète des données transactionnelles actuelles du Client, dans un format nativement disponible dans l'Application et, après avoir fourni de telles données, elle supprimera les données archivées.
- b. Si le Client a besoin d'un plan de résiliation formel, les efforts ou les frais engagés par IBM pour soutenir la transition des Environnements vers un centre de données non IBM seront énoncés dans un contrat distinct, aux tarifs et selon les modalités dont conviennent les parties.

9. Indemnisation du Client

En ce qui concerne le Logiciel-service IBM visé aux présentes, le Client convient d'indemniser, de défendre et de tenir à couvert IBM contre toute réclamation d'un tiers découlant de ce qui suit ou s'y rapportant 1) tout contenu que le Client ou un tiers désigné par le Client crée dans un ou plusieurs Environnements, ou fournit, télécharge ou transfère autrement dans un Environnement (le contenu ci-dessus exclut le contenu fourni par IBM ou en son nom, le cas échéant); 2) les données créées dans le Logiciel-service IBM par le Client ou en son nom, ou fournies, téléchargées ou transférées dans l'Environnement par le Client; ou 3) une violation, par le Client ou ses Utilisateurs du Logiciel-service IBM, des restrictions d'utilisation du Logiciel-service IBM définies dans le Contrat, à condition : (i) que le Client soit avisé sans tarder par écrit de toute telle réclamation; (ii) que le Client ait le contrôle exclusif de la défense et du règlement de ces réclamations; et (iii) qu'IBM fournisse tous les renseignements et l'assistance raisonnablement demandés par le Client, et ce, aux seuls frais et dépens du Client.

10. Services de tiers

Le Logiciel-service IBM peut permettre l'intégration ou l'accès à des Services de tiers ou comporter des liens vers de tels services. L'accès aux Services de tiers est fourni «TEL QUEL», SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LA GARANTIE DE TITRE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'INTERFÉRENCE, AINSI QUE LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

Le Client a la responsabilité de conclure des contrats distincts avec les tiers et de s'y conformer, pour l'accès à de tels Services de tiers ou leur utilisation. IBM ne fournit pas ces Services de tiers dans le Logiciel-service IBM en vertu de cette offre. Sauf dans la mesure où le Client peut acquérir séparément de tels Services de tiers auprès d'IBM dans le cadre d'une transaction distincte, IBM n'est pas partie à de tels contrats distincts et, comme condition expresse du Contrat, le Client convient de respecter les modalités de ces contrats distincts dans la mesure où il désire utiliser de tels Services de tiers conjointement avec le Logiciel-service IBM. Si le Client, en son propre nom ou au nom de tout utilisateur du Logiciel-service IBM ou de tout utilisateur final, consent à la transmission de Contenu à un tel Service de tiers qui est accessible par le Logiciel-service IBM ou qui y est lié, le Client, l'utilisateur du Logiciel-service IBM et l'utilisateur final fourniront à IBM le consentement nécessaire pour permettre une telle transmission de Contenu, mais une telle interaction sera réputée être uniquement entre le Client et le tiers qui offre le Service de tiers.

11. Normes applicables aux offres

Cet article énonce les normes applicables aux offres, qui décrivent certaines limites fonctionnelles et techniques, et les paramètres de chaque Abonnement de base («Normes applicables»). À moins d'entente écrite contraire entre IBM et le Client, l'utilisation du Logiciel-service IBM par le Client, et toute mise en œuvre ou configuration du Logiciel-service IBM et des Extensions autorisées sont assujetties aux limites et aux paramètres décrits dans les Normes applicables aux offres ci-dessous. L'utilisation au-delà des limites et des paramètres ci-dessous nécessite l'autorisation écrite d'IBM et peut entraîner des frais supplémentaires pour le Logiciel-service IBM, en plus des frais pour les services de mise en œuvre ou de personnalisation qui y sont associés. Les Normes applicables aux offres varient selon les Abonnements de base et sont décrites dans les paragraphes qui suivent.

11.1 Normes applicables à l'offre IBM Commerce Service

Le nombre maximal de Lignes de commande par heure pris en charge par le Logiciel-service IBM Commerce Service augmente à mesure que le nombre de lignes annuelles augmente. Si le Client a

besoin d'augmenter le nombre maximal de lignes par heure sur une base temporaire ou permanente, il doit commander l'option «IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability». S'il dépasse ce nombre, les performances du Logiciel-service IBM peuvent se dégrader et l'Entente de niveau de service cessera de s'appliquer. Le Client peut se procurer de la capacité additionnelle en achetant l'option IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Ce tableau indique le nombre maximal de Lignes de commande par heure pris en charge pour le nombre de Centaines de milliers d'unités d'autorisation prévues dans l'abonnement :

Centaines de milliers de lignes de commandes prévues dans l'abonnement	Nombre maximal de Lignes de commande par heure
1	150
2 à 6	300
6 à 10	675
11 à 17	1 020
18 à 25	1 365
26 à 37	2 055
38 à 50	2 745
51 à 75	4 500
76 à 100	6 000
101 à 125	7 500
126 à 250	9 000
251 à 275	10 500
276 à 500	15 000
501 à 750	21 000
751 à 1 000	30 000
1 001 à 1 250	39 000
1 251 à 2 500	75 000
2 501 à 3 750	120 000
3 751 à 5 000	240 000
5 001 et plus	À déterminer par IBM en fonction des besoins réels

Par exemple : Un Client qui s'est abonné à 16 Centaines de milliers de Lignes de commande peut avoir un nombre maximal de 1 020 Lignes de commande par heure. L'abonnement à l'option «IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability» permet au Client d'augmenter sa capacité de mille Lignes de commande par heure selon l'autorisation d'utilisation de Milliers de lignes de commande. Il est possible d'acheter de nombreuses unités supplémentaires pour augmenter la capacité par multiples de 1 000 Lignes de commande par heure.

Élément	Normes applicables
Téléversement d'inventaire	Les mises à jour d'inventaire doivent être des changements delta où il n'y a pas plus de dix pour cent (10 %) du catalogue global qui est transféré au Logiciel-service IBM dans une période continue de quinze (15) minutes.
Nombre moyen de lignes par panier	Spécifié dans le Document transactionnel
Taille du catalogue	Spécifié dans le Document transactionnel
Acheteurs inscrits	Spécifié dans le Document transactionnel

11.2 Normes applicables à l'offre IBM Order Management Service

Le nombre maximal de Lignes de commande par heure pris en charge par le Logiciel-service IBM Order Management Service augmente à mesure que le nombre de lignes annuelles augmente. Si le Client a besoin d'augmenter le nombre maximal de lignes par heure sur une base temporaire ou permanente, il doit commander l'option «IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability». S'il dépasse ce nombre, les performances du Logiciel-service IBM peuvent se dégrader et l'Entente de niveau de service cessera de s'appliquer. Le Client peut se procurer de la capacité additionnelle en achetant l'option IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Ce tableau indique le nombre maximal de Lignes de commande par heure pris en charge pour le nombre de Centaines de milliers d'unités d'autorisation prévues dans l'abonnement :

Centaines de milliers de lignes de commandes prévues dans l'abonnement	Nombre maximal de Lignes de commande par heure
1	500
2 à 6	2 500
6 à 10	5 000
11 à 17	6 000
18 à 25	9 000
26 à 37	10 000
38 à 50	18 000
51 à 75	20 000
76 à 100	24 000
101 à 125	30 000
126 à 250	40 000
251 à 275	50 000
276 à 500	60 000
501 à 750	70 000
751 à 1 000	80 000
1 001 à 1 250	120 000
1 251 à 2 500	155 000
2 501 à 3 750	260 000
3 751 à 5 000	360 000
5 001 à 7 500	500 000
7 501 à 10 000	800 000
10 001 et plus	À déterminer par IBM en fonction des besoins réels

Par exemple : Un Client qui s'est abonné à 42 Centaines de milliers de Lignes de commande peut avoir un nombre maximal de 18 000 Lignes de commande par heure. L'abonnement à l'option «IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability» permet au Client d'augmenter sa capacité de mille Lignes de commande par heure selon l'autorisation d'utilisation de Milliers de lignes de commande. Il est possible d'acheter de nombreuses unités supplémentaires pour augmenter la capacité par multiples de 1 000 Lignes de commande par heure.

Ce tableau énumère d'autres normes applicables et volumes qui s'appliquent au Logiciel-service IBM :

Élément	Normes applicables
Téléversement d'inventaire	Les mises à jour d'inventaire doivent être des changements delta où il n'y a pas plus de dix pour cent (10 %) du catalogue global qui est transféré au Logiciel-service IBM dans une période continue de quinze (15) minutes.
Nombre moyen de lignes par commande	Spécifié dans le Document transactionnel
Taille du catalogue	Spécifié dans le Document transactionnel

11.3 Normes applicables à l'offre IBM Configure Price Quote Service

Les Normes applicables à l'offre IBM Configure Price Quote Service sont spécifiées dans le Document transactionnel.

12. Définitions

Application – Ensemble des produits logiciels IBM qui assurent les fonctionnalités de base du Logiciel-service IBM, y compris l'original et toutes les copies intégrales ou partielles qui en sont faites :

1) instructions et données lisibles par une machine 2) composants, 3) contenu audiovisuel (comme des images, du texte, des enregistrements ou des photos) 4) articles autorisés connexes et 5) licences d'utilisation ou clés de licence et documentation, qui sont fournis par IBM et auxquels le Client peut accéder par le biais du Logiciel-service IBM.

Sinistre – Événement naturel ou d'origine humaine qui perturbe les opérations de l'infrastructure et des systèmes technologiques vitaux, ce qui entraîne une interruption complexe ou irréversible du Logiciel-service IBM, comme défini dans le Plan de reprise après sinistre.

Plan de reprise après sinistre – Plan qui fournit les critères détaillés qu'il faut pour pouvoir déclarer un Sinistre et qui décrit les procédures nécessaires pour activer le centre de reprise après sinistre dans le cas d'un Sinistre qui touche le site primaire. Le Plan de reprise après sinistre est passé en revue et mis à l'épreuve chaque année.

Environnement – ou « Environnement d'application » signifie une instance de l'Application pouvant être déployée, y compris l'infrastructure nécessaire pour soutenir cette Application dans le cadre de son utilisation prévue, et désigne l'Environnement d'intégration, l'Environnement de test, l'Environnement de préproduction, l'Environnement de production ou l'Environnement de reprise après sinistre, selon le contexte.

Extensions – Artefacts logiciels et configuration fournis par le Client, ou son tiers autorisé, pour ajouter des fonctionnalités au Logiciel-service IBM en mettant en œuvre le flux des processus opérationnels du Client, gérer des besoins spécifiques relativement aux données et fournir la stratégie de marque spécifique du Client, à l'appui des besoins de l'entreprise du Client. Il peut s'agir, notamment, de code de logiciel, d'extensions de bases de données, de scripts ou de fichiers créés pour personnaliser l'utilisation du Logiciel-service IBM pour le Client, y compris les Intégrations à des sources de données ou des Services de tiers ou sources de données. Les Extensions sont de la responsabilité du Client.

Entrée en service – Activation du site de l'Environnement de production pour que le Client l'utilise dans le cadre de ses activités commerciales normales ou en vue d'offrir des services à ses clients de quelque manière que ce soit, ou encore de soutenir la génération de revenus.

Intégration/Interface/Processus de données – Chaque terme désigne un point d'interface ou de communication quelconque à partir du Logiciel-service IBM à un système ou un service externe (hors IBM). Les Intégrations/Interfaces/Processus de données peuvent être entre les systèmes dorsaux de planification des ressources de l'entreprise du Client, les systèmes de partenaires ou les processus de données comme le chargement de données. Les Intégrations/Interfaces/Processus de données sont généralement utilisés pour des mécanismes d'échange de données et peuvent être surveillés.

Données de compte du secteur des cartes de paiement – Information de compte d'un titulaire de carte, contenue sur une carte de paiement ou associée à une transaction par carte de paiement, notamment les principales cartes de débit, de crédit, prépayées, de porte-monnaie électronique, de guichet automatique bancaire et de point de vente, y compris les Données du titulaire de carte et les Données de compte sensibles assujetties aux directives de sécurité et de traitement établies par la norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Test de performances – Test utilisé pour valider la capacité du Logiciel-service IBM à prendre en charge le trafic ou les volumes transactionnels qui ont été spécifiés par le Client et dimensionnés par IBM.

Information d'identification personnelle – Toute information qui identifie une personne ou qui fournit des renseignements permettant d'identifier une personne. L'Information d'identification personnelle comprend l'information qui concerne une personne sur le plan personnel (comme son adresse à domicile) ou sur le plan professionnel (comme son adresse au travail). L'Information d'identification personnelle comprend également les données accessibles au public au sujet d'une personne, telles que l'information disponible sur Internet. L'Information d'identification personnelle comprend l'information fournie par une personne elle-même par le biais de formulaires de collecte de données, l'information systématiquement observée au sujet d'une personne (par exemple, une activité d'apprentissage qu'une personne a accomplie ou d'autres comportements ou activités qui la concernent), et l'information inférée par un responsable chargé de contrôler ou de traiter les données au sujet d'une personne (par exemple, l'expertise d'une personne ou sa propension à acheter un certain produit). Il est à noter qu'en Autriche, au Liechtenstein et en Suisse, en vertu des exigences en matière de protection des renseignements personnels, l'information relative à une personne morale (comme le nom d'une entreprise) est également considérée comme de l'Information d'identification personnelle. L'Information d'identification personnelle peut également être appelée Données personnelles dans certains pays.

Objectif de point de reprise – Période maximale tolérable au cours de laquelle des données peuvent avoir été perdues dans un service informatique en raison d'un Sinistre.

Objectif de temps de reprise – Période ciblée, associée à un niveau de service, au cours de laquelle un processus commercial doit être rétabli après qu'un Sinistre a été déclaré, afin d'éviter des conséquences inacceptables associées à une interruption dans la continuité des activités.

Correctif de sécurité – Correctif pour une vulnérabilité liée à la sécurité qui nuit à l'Application.

Information d'identification personnelle sensible – Information d'identification personnelle qui exige des directives de traitement plus strictes que d'autres types d'Information d'identification personnelle en raison du risque accru pour une personne si les données sont compromises.

L'Information d'identification personnelle sensible comprend :

- les numéros d'identification nationale
- les identificateurs d'assurance nationale ou sociale
- les numéros de comptes bancaires
- l'information de passeport
- l'information de permis de conduire et de pièces d'identité émises par l'État
- l'information d'étudiant
- les numéros de cartes de crédit et de débit (données du titulaire de carte)
- l'information relative aux soins de santé
- l'information relative à l'assurance maladie

Le statut de citoyen ou d'immigrant, les renseignements médicaux, l'information sur l'ethnie, la religion, l'orientation sexuelle ou le mode de vie, le nom de jeune fille de la mère, la date de naissance et les mots de passe de comptes d'une personne, si ces renseignements sont utilisés en combinaison avec l'identité d'une personne (directement ou indirectement inférée), sont également de l'Information d'identification personnelle sensible.

Services de tiers – Services de données, bases de données, services Web, logiciels ou autres contenus de tiers accessibles par le biais du Logiciel-service IBM.

Mise à niveau – Nouvelle version ou édition de l'Application de base qui remplace une version ou une édition antérieure et qui comprend généralement de nouvelles caractéristiques et fonctions. Une Mise à niveau est habituellement traitée comme une Version lancée par IBM comme défini ci-dessus.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM Commerce on Cloud fournit des fonctionnalités d'application de vente et de gestion optimale des commandes. IBM gère l'infrastructure (réseau, stockage et ressources de traitement), fournit des mises à niveau de l'application et maintient l'infrastructure et les contrôles de sécurité et de confidentialité applicables.

Le Logiciel-service IBM est conçu pour permettre au Client de mettre en œuvre des Extensions afin de répondre à ses exigences d'affaires uniques.

1.1 Abonnements de base

Les offres suivantes décrivent les options d'abonnement (chacune un «Abonnement de base») qui sont incluses avec le Logiciel-service IBM applicable. Le Document transactionnel identifie le ou les Abonnements de base qui ont été achetés. Les références au Logiciel-service IBM dans ce document s'appliquent à ou aux Abonnements de base achetés.

1.1.1 IBM Commerce Service

L'offre IBM Commerce Service est un Logiciel-service IBM de commerce électronique qui permet la vente numérique dans les segments entreprise-consommateur (B2C), interentreprises (B2B), indirect par le biais de partenaires intermédiaires ou tous ceux-ci en même temps. Les principales fonctionnalités sont les suivantes :

- a. Gestion de catalogue, marketing et types de promotion
- b. Gestion de contrats
- c. Navigation et recherche
- d. Aide à l'établissement des prix
- e. Soutien à l'intégration de systèmes
- f. Création et gestion de multiples vitrines

1.1.2 IBM Order Management Service

L'offre IBM Order Management Service est un Logiciel-service IBM de gestion des commandes omnicanal, qui permet aux sources d'approvisionnement internes et externes d'atteindre les niveaux de service à la clientèle et de satisfaire aux règles opérationnelles du Client. Le Logiciel-service IBM consolide les commandes provenant de multiples canaux pour donner une vue unique de la demande, des stocks et de l'approvisionnement dans les réseaux mondiaux grâce à la collaboration avec les fournisseurs du Client. Le Logiciel-service IBM s'intègre aux systèmes de l'entrepôt, aux processus financiers, fiscaux et de paiement, ainsi qu'à d'autres processus internes et externes.

Le Logiciel-service IBM Order Management Service comprend les fonctionnalités suivantes :

- a. Gestion répartie des commandes
Regroupe, gère et surveille les commandes provenant de tous les canaux. Un moteur de sourçage intelligent coordonne le traitement des commandes dans l'ensemble de l'entreprise étendue. Fournit un référentiel unique pour modifier, annuler, suivre et surveiller le cycle de vie des commandes.
- b. Visibilité des stocks mondiaux
Consolide les données d'inventaire de multiples systèmes, ce qui permet de générer une vue unique de l'ensemble de l'offre et de la demande. Fournit des vues des stocks spécifiques aux rôles.
- c. Logistique inverse
Associe de multiples demandes de retour ou de réparation aux bons de commande d'origine afin de permettre le suivi du cycle de vie des réparations. Fait le suivi des articles retournés jusqu'à leur emplacement approprié en fonction de règles opérationnelles.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

L'offre IBM Configure Price Quote Service est un Logiciel-service IBM qui comprend les fonctionnalités suivantes :

- a. **Configurateur**
Permet de personnaliser des produits et services en fonction de multiples options et de règles opérationnelles adaptées aux articles.
- b. **Établissement des prix**
Permet de gérer et de mettre à jour les prix des produits et services pour les segments de marché applicables du Client.
- c. **Soumission de prix**
Permet de créer plusieurs soumissions de prix, puis de négocier et de convertir la soumission acceptée en commande.
- d. **Catalogue**
Permet de fournir des informations de catalogue dans l'ensemble de la chaîne de demande et de gérer la vente de produits, de services, d'offres intégrées, de pièces et d'accessoires.

1.2 Déploiement de Mises à jour lancées par IBM

IBM s'occupe de la maintenance et des mises à jour requises du Logiciel-service IBM. L'installation des Mises à jour lancées par IBM n'est pas prise en compte dans l'attribution mensuelle des Demandes de Service du Client.

IBM installera les mises à niveau, les programmes de correction et les Correctifs de sécurité (collectivement appelés «Mises à jour lancées par IBM») dans le cadre de la maintenance du Logiciel-service IBM. IBM fournira au Client un avis de quatre-vingt-dix (90) jours avant d'installer la Mise à jour lancée par IBM dans l'Environnement de production, et un avis de trente (30) jours avant d'installer le Correctif de sécurité dans l'Environnement de production. IBM peut cependant appliquer des Correctifs de sécurité qu'elle juge nécessaire pour corriger des vulnérabilités et des risques significatifs dans l'application et la couche d'infrastructure de l'Environnement de production, sans aviser le Client et sans lui accorder de période d'essai.

IBM accordera au Client une période d'essai de soixante (60) jours pour effectuer des tests dans les Environnements d'intégration et de test, avant de procéder à la Mise à jour lancée par IBM dans les Environnements de préproduction et de production. IBM accordera au Client une période d'essai de trente (30) jours pour effectuer des tests dans les Environnements d'intégration et de test, avant de procéder à l'installation du Correctif de sécurité dans les Environnements de préproduction et de production (collectivement appelée la «Période d'essai d'assurance de la qualité» applicable.

Lorsque le Client aura terminé la Mise à jour lancée par IBM au cours de la Période d'essai d'assurance de la qualité, il informera IBM en cas de problèmes ou lui indiquera qu'elle peut procéder à la Mise à jour lancée par IBM dans les Environnements de préproduction et de production, dans les trente (30) jours suivant immédiatement l'approbation du Client.

Si une Mise à jour lancée par IBM n'a toujours pas été installée dans l'Environnement de production après l'expiration de la Période d'essai d'assurance de la qualité, en raison d'un problème constaté dans une Extension :

- a. le Client disposera de quinze (15) jours pour résoudre le problème et donner l'autorisation de procéder à la Mise à jour lancée par IBM;
- b. les garanties prévues au Contrat ne s'appliqueront pas au Logiciel-service IBM;
- c. IBM peut facturer au Client les coûts supplémentaires qu'elle engage pour soutenir le Logiciel-service IBM non mis à jour; et
- d. IBM peut, à son gré, donner au Client un préavis de trente (30) jours lui indiquant que son accès au Logiciel-service IBM sera suspendu à moins que la Mise à jour lancée par IBM ne soit installée dans l'Environnement de production. Nonobstant ce qui précède, si IBM est incapable de procéder à une Mise à jour lancée par IBM parce que le Client refuse de lui donner son consentement en raison d'un problème complexe non résolu, IBM peut, à sa discrétion, travailler avec le Client pour définir des mesures correctives mutuellement acceptables.

Si IBM détermine qu'il y a ou qu'il pourrait y avoir une vulnérabilité très grave en raison du fait qu'une Mise à jour lancée par IBM n'a pas été installée dans l'Environnement de production, elle peut immédiatement suspendre l'accès du Client au Logiciel-service IBM jusqu'à ce que la Mise à jour lancée par IBM soit installée.

Si la Mise à jour lancée par IBM demeure non installée dans l'Environnement de production à cause d'un problème d'Extension, ou si le refus du Client de donner son consentement pour procéder au changement n'est pas dû à l'effet de la Mise à jour lancée par IBM sur les Extensions, le Client convient d'indemniser, de défendre et de tenir à couvert IBM contre toute réclamation de tiers découlant de l'utilisation du Logiciel-service IBM après la Période d'essai d'assurance de la qualité, dans la mesure où une telle réclamation aurait pu être évitée en installant la Mise à jour lancée par IBM.

1.3 Extensions

Les Extensions permettent au Client de configurer le Logiciel-service IBM pour répondre à ses exigences d'affaires en ajoutant des extensions logicielles à l'Application du Logiciel-service IBM. Les Extensions sont des contenus fournis lors de l'utilisation du Logiciel-service IBM et ne font pas partie du Logiciel-service IBM. Le Client est responsable du développement, de la gestion, de la maintenance et du soutien de toutes les Extensions. Le Client peut conclure un contrat distinct avec IBM ou un entrepreneur tiers expressément autorisé par écrit par IBM à créer des Extensions.

- a. Les Extensions créées par le Client sont assujetties aux modalités supplémentaires suivantes :
 - (1) Le Client convient de se conformer aux Normes applicables aux offres en ce qui concerne le développement et la livraison des Extensions.
 - (2) IBM aura le droit d'examiner et d'approuver ou de rejeter les documents de conception, les plans de test, les résultats de test et le code objet des Extensions pour assurer la conformité avec les modalités du Contrat.
 - (3) IBM peut exiger que le Client effectue des tests de performances qu'elle lui indique. Le Client fournira de tels documents de conception, plans et résultats de test, et code objet à IBM pour examen dans un délai raisonnable avant que le Logiciel-service IBM soit mis en service et il coopérera avec IBM pour résoudre les problèmes qu'elle lui aura identifiés.
 - (4) Le Client convient de mettre en place et de maintenir un programme pour empêcher que des logiciels malveillants, y compris les virus, les chevaux de Troie, les attaques par déni de service et autres technologies perturbatrices et dissimulées soient inclus dans les Extensions.
 - (5) IBM peut surveiller et analyser les Extensions pour déceler des vulnérabilités de sécurité ou des logiciels malveillants. IBM peut retirer les Extensions de tout environnement du Logiciel-service IBM ou suspendre le Logiciel-service IBM jusqu'à ce que le problème lié à la vulnérabilité de sécurité ou aux logiciels malveillants soit résolu.
 - (6) Les Extensions ne comprendront ni n'ajouteront aucun logiciel commercial ou de série de tiers qui fonctionne indépendamment du Logiciel-service IBM, et l'ajout de tels logiciels est interdite.
 - (7) Le Client a la responsabilité de former et de maintenir des effectifs ayant des connaissances et des compétences appropriées pour travailler avec le Logiciel-service IBM et les Extensions pendant la durée de l'abonnement. Toute formation ou aide à la formation qui est nécessaire est aux frais Client. Si IBM détermine que le Client est incapable d'accomplir ses tâches requises avec une aide raisonnable, elle peut, à sa seule discrétion, exiger qu'il se livre à des activités de transfert des connaissances pratiques avec du personnel des services professionnels d'IBM. Ces activités de transfert des connaissances, à moins d'être entre IBM et ses sociétés affiliées, sont aux frais du Client. IBM offrira une telle formation au Client sur demande moyennant un supplément.
 - (8) Le Client ou ses concédants de licence conservent tous les droits, titres et intérêts ou licences relativement aux Extensions fournies à IBM pour l'hébergement avec Le Logiciel-service IBM. Le Client déclare et garantit à IBM qu'il a tous les droits nécessaires pour fournir ses Extensions à IBM dans le but d'assurer l'hébergement avec le Logiciel-service IBM et que ni ses Extensions ni l'hébergement par IBM avec le Logiciel-service IBM ne violent les brevets ou les droits d'auteur de tout tiers.

- (9) Le Client accorde à IBM tous les droits et licences relativement aux Extensions, à l'échelle mondiale, libres de redevances, entièrement payés, révocables et pouvant donner lieu à l'octroi d'une sous-licence, et il convient d'obtenir sans tarder et de garder en vigueur les Consentements requis pour permettre à IBM et à ses sous-traitants d'héberger les Extensions et de s'acquitter autrement de leurs obligations. Le Client fournira à IBM une preuve de tels droits, licences ou Consentements requis sur demande. IBM sera libérée de ses obligations sur lesquelles se répercute l'omission du Client d'obtenir sans délai et de fournir à IBM tous tels droits, licences ou Consentements requis. Dans ce paragraphe, le terme «Consentements requis» désigne les consentements, licences ou approbations nécessaires pour conférer à IBM et à ses sous-traitants le droit ou une licence leur permettant d'utiliser ou de modifier les Extensions, ou d'y accéder, soit sous forme électronique ou autre seulement dans la mesure où c'est nécessaire pour l'exécution de leurs obligations aux termes de la présente Description de services, y compris créer des œuvres dérivées, sans enfreindre les droits de propriété ou de propriété intellectuelle des fournisseurs, des concédants de licence ou des propriétaires de telles Extensions.
- (10) Le Client s'assurera que le code, les données et d'autres artefacts qu'il introduit par le biais des Extensions n'augmentent pas le risque de sécurité ou qu'ils requièrent des exigences de certification supplémentaires, sauf si IBM en convient expressément par un avenant ou un addenda à la présente Description de services. Sans limiter ce qui précède, le Client s'engage à : (a) effectuer des analyses de vulnérabilité des applications Web et du code statique sur toutes les Extensions afin d'identifier tous les risques liés à la sécurité; et (b) divulguer à IBM par écrit l'existence des risques qui ont été identifiés par une analyse de vulnérabilité et qui sont inclus dans les Extensions ou fournis en rapport avec celles-ci.
- b. Le Client a la responsabilité de déployer et d'effectuer tous les tests sur les Extensions ajoutées aux Environnements d'intégration et de test.
- c. Avant l'Entrée en service, le Client déploie des Extensions dans les Environnements de préproduction, de production et de reprise après sinistre.
- d. Après l'Entrée en service du système du Client, IBM déploiera des Extensions dans les Environnements de préproduction, de production et de reprise après sinistre par le biais d'une Demande de Service.
- e. Les déploiements supplémentaires qu'IBM doit faire dans les Environnements d'intégration, de test, de préproduction ou de production à l'appui des Extensions, comme la création d'Extensions ou l'activation d'autres composants intégrés, peuvent être décrits dans une Description du travail distincte entre IBM et le Client, et feront l'objet de frais distincts facturés conformément aux modalités et à la tarification contenues dans une telle Description du travail.

1.4 Environnements du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM de base fournit l'infrastructure fonctionnelle pour exécuter les logiciels pour lesquels IBM assure l'assistance ainsi que les mises à niveau de réseau, de matériel et de système nécessaires. Dans le cadre de l'Abonnement de base, IBM fournit chacun des environnements suivants. Des environnements supplémentaires ou des environnements autonomes sont disponibles sur demande moyennant un supplément.

- **Environnement d'intégration**

Cet environnement fournit une seule instance de production offrant des fonctions équivalentes et l'infrastructure de soutien utilisée uniquement pour l'intégration et les tests fonctionnels du nouveau Logiciel-service IBM, y compris l'Application et les Extensions. L'environnement d'intégration devrait être déployé plusieurs fois par jour afin d'arriver à une version prête à déployer dans l'Environnement de test.

- **Environnement de test également appelé Environnement d'assurance de la qualité**

Cet environnement fournit une seule instance de production offrant des fonctions équivalentes et l'infrastructure de soutien utilisée uniquement pour les tests d'assurance de la qualité, les tests de performances et les tests finaux du nouveau Logiciel-service IBM, y compris l'Application et les Extensions. L'Environnement de test ne dispose que de flux de codes stables déployés en prévision du dernier passage aux Environnements de préproduction, de production et de reprise après sinistre.

- **Environnement de préproduction**

Cet environnement fournit une réplique de production limitée aux fins de déploiement et les tests d'acceptation du Client à l'égard des configurations de l'Application finale avec les Extensions. Cet Environnement est maintenu en tout temps selon les normes opérationnelles et de conformité de l'Environnement de production, mais n'est pas couvert dans le cadre de l'Entente de niveau de service. Il s'agit de l'endroit principal où le Client effectue des tests d'acceptation et les derniers tests d'évaluation des performances avant l'Entrée en service dans l'Environnement de production.

- **Environnement de production**

Cet Environnement est la destination finale de tous les logiciels dans la gestion du cycle de vie des Logiciels-services IBM. L'accès à ce système est réservé au personnel IBM ou aux utilisateurs autorisés. L'Environnement de production est constitué de l'Application, des systèmes et de l'infrastructure de soutien, et les utilisateurs finals et les Clients d'une entreprise y accèdent et s'en servent sur le plan opérationnel pour exécuter leurs transactions et processus commerciaux.

- **Environnement de reprise après sinistre**

Cet Environnement fournit une réplique de production limitée qui est capable d'héberger les volumes d'abonnement et qui est synchronisée avec l'Environnement de production et maintenue en veille dans l'infrastructure de préproduction. L'Environnement de reprise après sinistre est maintenu en état de constante disponibilité et prend la relève dans le cas inévitable où les données de production ne peuvent pas être récupérées et qu'IBM déclare un Sinistre informatique. Lorsque l'Environnement de reprise après sinistre est activé, l'Environnement de préproduction n'est pas disponible.

1.5 Intégration du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM prend en charge une variété de méthodes pour s'intégrer aux services traditionnels et de soutien. Les fonctionnalités suivantes sont fournies dans le cadre du Logiciel-service IBM, avec ou sans l'utilisation de circuits virtuels ou physiques.

- Interface de programme d'application (API)
Ensemble de routines, de protocoles et d'outils pour le développement de logiciels et d'applications.
- File d'attente de messages
Permet la communication entre processus (IPC) ou la communication entre fils dans le même processus. Cela permet au Logiciel-service IBM d'être un point d'extrémité pour les réseaux de file d'attente de messages ou pour les communications point à point. Le Logiciel-service IBM n'assure pas le routage entre deux (2) points d'extrémité ou plus qui n'en font pas partie.
- Protocole sécurisé de transfert de fichiers (SFTP) ou protocole de transfert de fichiers SSH
Il s'agit d'un protocole de réseau qui permet l'accès aux fichiers, le transfert de fichiers et la gestion de fichiers dans un flux de données sécurisé et fiable. Le Logiciel-service IBM fournit un serveur SFTP pour les transferts de fichiers entrants destinés à être consommés par les Extensions. Le transfert sortant de données et de rapports à partir du Logiciel-service IBM peut être accompli par le biais d'un serveur SFTP client basé sur Java, intégré à l'Application ou aux Extensions. Les transferts SFTP requièrent le chiffrement au niveau des fichiers pour protéger les données au repos.

1.6 Surveillance

IBM assure la surveillance suivante visant à évaluer le Logiciel-service IBM, de la santé du matériel physique aux performances du Logiciel-service IBM:

- Surveillance de l'infrastructure infonuagique
Surveille la santé et le bien-être de la plateforme de l'infrastructure infonuagique.
- Surveillance de l'Application
Surveille la santé et le bien-être de l'Application.
- Surveillance synthétique
«Clic utilisateur simulé» pour surveiller la santé et le bien-être des Extensions exécutées conjointement avec l'Application.

- a. Surveillance de l'Environnement de production
 - (1) IBM répondra aux moniteurs de la plateforme selon la gravité et l'incidence du défaut. IBM traitera l'indisponibilité d'une Application comme un cas d'assistance de Gravité 1 et commencera à faire le triage du problème.
 - (2) IBM assurera la surveillance des cas d'utilisation synthétique développés par le Client, puis surveillera et traitera le cas d'assistance approprié en fonction de l'incidence sur le Logiciel-service IBM et commencera à faire le triage du problème. La surveillance synthétique est limitée à la surveillance des « clics utilisateurs simulés ». IBM s'occupe de la surveillance synthétique du Client pour évaluer la disponibilité du Logiciel-service IBM du point de vue de l'utilisateur. Ceci est accompli par un procédé automatisé de simulation des parcours de clics d'une expérience utilisateur donnée.
- b. Surveillance de l'Environnement de non-production
 - (1) IBM traitera l'indisponibilité d'une Application dans l'Environnement de test ou de préproduction comme un cas d'assistance de Gravité 2 et commencera à faire le triage du problème. Si le problème relève de la responsabilité du Client, IBM informera ce dernier et continuera à suivre le cas.
 - (2) IBM traitera l'indisponibilité d'une Application dans l'Environnement d'intégration comme un cas d'assistance de Gravité 3 et résoudra le problème en restaurant le Logiciel-service IBM à la dernière sauvegarde fonctionnelle connue ou en le réinstallant.

1.7 Sauvegarde

IBM sauvegardera les données des Environnements de production, de préproduction et de reprise après sinistre au moins une fois par jour sur un disque local. Les données comprennent la configuration de l'infrastructure clé et des produits, ainsi que les Extensions et les fichiers requis pour récupérer un système défaillant. Les sauvegardes locales seront déplacées vers un emplacement de stockage à distance toutes les nuits et conservées pendant sept (7) jours. Les sauvegardes renforcent le Plan de reprise après sinistre.

1.8 Reprise après sinistre

IBM fournira des fonctionnalités de reprise vers un centre de secours de Niveau 3 pour l'Environnement de production du Client. IBM effectuera la Reprise après sinistre en déployant des efforts raisonnables sur le plan commercial pour restaurer le Logiciel-service IBM en visant un Objectif de temps de reprise de quarante-huit (48) heures et un Objectif de point de reprise de vingt-quatre (24) heures. Dans le cas où IBM déclare un Sinistre, elle communiquera avec le Client sur une base horaire pour l'informer de l'état du processus de reprise, y compris les progrès par rapport à l'Objectif de temps de reprise et à l'Objectif de point de reprise. Lorsque l'Environnement de reprise après sinistre est activé, l'Environnement de préproduction n'est pas disponible.

1.9 Allocation de mémoire

L'allocation de mémoire du Client est pour l'Environnement de production et prévoit un espace de stockage dimensionné pour conserver deux (2) ans de Lignes de commande historiques pour lesquelles le Client a des autorisations comme indiqué dans le Document transactionnel. Dans le cas où ces limites sont dépassées en fonction des événements de stockage du système, le Client devra assumer des frais supplémentaires pour l'allocation de mémoire.

1.10 Service de courriel dans une infrastructure partagée (courriel sortant seulement)

La livraison partagée du courriel sortant est assurée dans le cadre du Logiciel-service IBM. Les Clients peuvent configurer l'application afin d'utiliser ces ressources partagées pour les courriels, les notifications, les messages d'état au niveau du système et les alertes de courriel non critiques. Le Logiciel-service IBM peut être utilisé pour les courriels transactionnels sans frais. Cependant, IBM ne garantit pas la livraison ni ne prévoit de l'assistance pour les campagnes de courriel de masse ou le dépannage de problèmes tels que les pourriels provenant de systèmes de messagerie de tiers. Le Client peut conclure un contrat distinct de services de courriel (par exemple : IBM Marketing Cloud) pour la livraison garantie du courriel, l'amélioration des options de livraison et la prise en charge des courriels transactionnels et des campagnes de mise en marché (courriels de masse). Pour permettre l'intégration au service de courriel d'un tiers, ce service devra être exécuté par le biais d'Extensions et faire l'objet d'un contrat distinct avec le fournisseur.

2. Mise en place et état Prêt pour la production

IBM assurera des activités de mise en place pendant un maximum de six (6) mois pour que le Logiciel-service IBM soit Prêt pour la production. Les activités de mise en place comprennent :

- a. la fourniture des environnements du Logiciel-service IBM;
- b. l'installation de la dernière version de l'Application, avec tous les correctifs applicables, dans les Environnements d'application;
- c. l'établissement de la connectivité réseau et des interconnexions avec les systèmes dorsaux du Client; et
- d. la préparation de l'Environnement de production afin de permettre au Client de procéder au déploiement initial de ses Extensions.

Si les activités de mise en place devaient prendre plus de six (6) mois, pour des raisons indépendantes de la volonté d'IBM, le Client devra payer des frais de mise en place à la demande pour chaque mois. Les activités de mise en place ne comprennent pas les services de mise en œuvre (y compris la personnalisation, la configuration et la mise en œuvre de la solution de commerce électronique du Client prise en charge par le Logiciel-service IBM ou les autres services pour répondre aux besoins commerciaux et techniques particuliers du Client – y compris les exigences volumétriques, l'aspect et la convivialité et d'autres exigences relatives à l'interface, et le développement d'Extensions), qui seront exécutés en vertu d'un contrat de services distinct.

L'état «Prêt pour la production» a lieu lorsque les conditions suivantes sont remplies : (1) les activités de mise en place sont terminées; et (2) le Client a terminé le déploiement initial des Extensions dans l'Environnement de production.

Les frais mensuels d'abonnement au Logiciel-service IBM, comme identifié dans le Document transactionnel, commencent à s'appliquer lorsque l'Environnement est Prêt pour la production.

3. Fonctions optionnelles / supplémentaires

3.1 Environnements optionnels

Les environnements optionnels suivants peuvent être utilisés pour s'ajouter au Logiciel-service IBM de base ou comme environnements autonomes, tel que spécifié dans le Document transactionnel.

a. Environnement d'intégration

Cette option fournit un Environnement d'intégration qui peut être utilisé pour gérer des flux de codes ou des tests distincts. Les options suivantes sont offertes :

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Environnement d'assurance de la qualité

Cette option fournit un Environnement de test qui peut être utilisé pour gérer des flux de codes et des tests distincts. Les options suivantes sont offertes :

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Environnement pilote

Cette option fournit un Environnement de production pour un sous-ensemble de clients, qui est maintenu conforme aux normes de production pendant un maximum de douze (12) mois. Cette option fonctionne selon les normes de production et permet d'effectuer des tests avec des clients opérationnels. L'Entente de niveau de service et la reprise après sinistre ne sont pas incluses. Les options suivantes sont offertes :

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Options d'intégration de réseau

Les options suivantes sont prises en charge, mais non requises pour l'intégration avec les réseaux du Client.

- a. Fonction de liste blanche de connexions sur Internet
Cette option limite l'accès du Logiciel-service IBM ou des parties de celui-ci à des adresses publiques Internet spécifiques. Elle offre la souplesse nécessaire pour limiter l'accès aux emplacements désignés par le Client. La fonction de liste blanche est incluse dans le Logiciel-service IBM.
- b. Réseau privé virtuel (VPN) sur Internet
Cette option permet d'étendre un réseau privé sur un réseau public. Un réseau privé virtuel est créé en établissant une connexion virtuelle de point à point par l'utilisation de connexions spécialisées, de protocoles de tunnelisation virtuelle ou du chiffrement du trafic. Le Logiciel-service IBM a besoin d'un réseau privé virtuel uniquement si une connexion d'intégration n'est pas chiffrée ou adéquatement protégée sur Internet. Des circuits redondants sont nécessaires pour assurer une haute disponibilité. L'option de réseau privé virtuel n'est pas incluse dans l'Abonnement de base et peut être achetée comme module complémentaire du Logiciel-service IBM. Le réseau privé virtuel est disponible par le biais de l'option IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Connexion directe à SoftLayer
Cette option utilise une connexion à fibre monomode (SMF) à partir de l'emplacement à distance du Client jusqu'à un point de présence SoftLayer par l'intermédiaire d'un service de télécommunications fourni par le Client, comme, par exemple, un réseau de commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) ou un réseau métropolitain (MAN), etc. Des circuits redondants sont requis pour assurer une haute disponibilité et peuvent aboutir à des extrémités distinctes au sein du réseau SoftLayer. L'option de connexion directe n'est pas incluse dans l'Abonnement de base et peut être achetée comme module complémentaire du Logiciel-service IBM.
- d. Réseau de diffusion de contenu (CDN)
En fonction des besoins de l'entreprise, cette option peut être requise pour améliorer les performances auprès de l'utilisateur final. Les utilisateurs finals peuvent être des consommateurs ou des représentants du service à la clientèle en commerce électronique qui, par la nature de l'entreprise, seraient répartis dans une région en particulier ou dans plusieurs régions. L'option de réseau de diffusion de contenu n'est pas incluse dans le Logiciel-service IBM. Le Client est responsable de l'évaluation, de l'approvisionnement et de l'acquisition d'un réseau de diffusion de contenu d'un tiers, le cas échéant, pour répondre à ses besoins de performances.

3.3 Modules complémentaires du Logiciel-service IBM

- a. Les modules complémentaires suivants sont offerts pour chacun des Abonnements de base :
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud
Assure la visibilité des représentants du service à la clientèle et l'exécution des processus de vente et de commande au sein du Logiciel-service IBM Commerce Service ou IBM Order Management Service.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
Assure une continuité des activités avec un Objectif de temps de reprise de quatre (4) heures et un Objectif de point de reprise de deux (2) heures.
 - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
Relie le Logiciel-service IBM à un centre de données à distance en utilisant un circuit physique d'un (1) Gigabit en misant sur la technologie de commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) ou de réseau métropolitain (MAN), ou un circuit privé similaire.

- (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Relie le Logiciel-service IBM à un centre de données à distance en utilisant un circuit physique de dix (10) Gigabits en misant sur la technologie de commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) ou de réseau métropolitain (MAN), ou un circuit privé similaire.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Permet de prendre en charge les demandes d'assistance autres que celles de Gravité 1 dans un deuxième ou un troisième fuseau horaire.
- b. Le module complémentaire suivant est offert uniquement pour l'Abonnement de base au Logiciel-service IBM Commerce Service :
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Permet au Client de personnaliser des produits et services complexes, au sein de la boutique en ligne, en fonction de multiples options et de règles opérationnelles adaptées aux articles.
- c. Les modules complémentaires suivants sont offerts uniquement pour l'Abonnement de base au Logiciel-service IBM Order Management Service :
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Permet de créer automatiquement des bons de commande à envoyer aux fournisseurs pour l'expédition directe ou le réapprovisionnement, de gérer le cycle de vie des bons de commande et de suivre les exceptions, y compris les mises à jour automatiques de l'état des commandes par rapport aux bons de commande correspondants.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Fournit des services de planification des livraisons, d'installation et d'autres services complémentaires au moment de passer la commande. Cette option utilise l'élaboration de promesses, la sélection de fournisseurs et la répartition des effectifs fondées sur des règles, avec des fonctions intégrées permettant de contrôler les stocks, la livraison et la prestation de services.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Permet la tarification fondée sur des règles, en fonction de commandes configurées à titre de service de tarification commun dans tous les canaux.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Permet de créer et de négocier des propositions, d'automatiser le processus d'approbation et d'appliquer des règles de tarification.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Permet aux clients, aux représentants des ventes et aux partenaires intermédiaires de personnaliser des produits et services complexes en fonction de multiples options et de règles opérationnelles adaptées aux articles.
 - (6) IBM Order Management Store
Permet d'obtenir une vue globale de l'inventaire physique géré par les employés du magasin :
 - (a) Contrôles des stocks et passation des commandes en temps réel
 - (b) Options de rechange pour l'exécution des commandes
 - (i) Ramassage en magasin
 - (ii) Expédition à partir du magasin
 - (iii) Expédition directe à partir du centre de distribution
 - (c) Commandes spéciales
 - (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Permet aux utilisateurs du magasin d'utiliser des informations avancées de localisation des stocks (où trouver les stocks en magasin) et des fonctionnalités évoluées telles que la préparation par lots de multiples commandes en traversant le magasin une seule fois.

3.4 Services payables à l'utilisation

Pour tenir compte des mois civils où le nombre maximal de Lignes de commande par heure pris en charge par le Logiciel-service IBM excède le nombre maximal de Lignes de commande autorisé, le Client peut augmenter les capacités de débordement par rapport à celles qui sont spécifiées dans l'article Normes applicables aux offres ci-dessous. La capacité de débordement peut être augmentée par incréments de 1 000 Lignes de commande par heure et sera facturée selon l'utilisation. Cette capacité de traitement supplémentaire sera facturée au Client pendant les mois où il en fait la demande et seulement aussi longtemps que cette capacité demeure à sa disposition. Ce service doit être commandé au moins soixante (60) jours avant le ou les mois où le débordement prévu aura lieu. La capacité de débordement s'applique aux offres suivantes :

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 Services de mise en place à la demande et services de mise en place

- a. Les services de mise en place à la demande sont disponibles pour chaque offre d'Abonnement de base au cas où la période de mise en place de six (6) mois ne suffirait pas pour atteindre l'état Prêt pour la production. Les frais de la portion de mise en place à la demande seront facturés pour chaque mois pendant lequel le Logiciel-service IBM n'a pas atteint l'état Prêt pour la production. Les services de mise en place à la demande suivants sont offerts :
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Ce service de mise en place établit le nombre d'Heures supplémentaires attribuées aux Demandes de Service à mettre à la disposition du Client pour une utilisation au-dessus du nombre d'heures inclus avec l'Abonnement de base.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Ce service de mise en place installe l'offre Direct Connect 1 GB disponible sous forme d'abonnement. Il est requis pour faciliter l'utilisation de cette solution.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Ce service de mise en place installe l'offre Direct Connect 10 GB disponible sous forme d'abonnement. Il est requis pour faciliter l'utilisation de cette solution.

Appendice B

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

1. Crédits pour la disponibilité

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

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du mois de la période contractuelle applicable. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt est mesuré à partir du moment où le Client signale l'incident jusqu'au moment où le Logiciel-service IBM est rétabli et ne comprend pas :

- a. le temps associé à un arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
- b. les causes indépendantes de la volonté d'IBM;
- c. les problèmes liés au contenu, à la technologie, à la conception ou aux instructions du Client ou d'un tiers;
- d. les configurations de système et les plateformes non prises en charge ou d'autres erreurs du Client;
- e. Les incidents de sécurité causés par le Client ou les tests de sécurité effectués par le Client;
- f. les Extensions;
- g. le défaut des Extensions d'utiliser, d'invoquer ou d'appliquer l'API ou l'exit utilisateur approprié du Service;
- h. une mauvaise utilisation d'une API ou d'une fonctionnalité du Service;
- i. tout paramétrage, configuration ou changement qui échappe au contrôle d'IBM et qui a une incidence sur la disponibilité;
- j. l'incapacité d'IBM d'appliquer un Correctif de sécurité dans l'Environnement de production en raison du fait que le Client refuse de donner son consentement ou qu'il prend d'autres mesures pour bloquer une telle installation; ou
- k. l'utilisation du Logiciel-service IBM au-delà des limites des Normes applicables aux offres.

IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

Dans le cas des forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le forfait. Le Client peut seulement soumettre des réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait à la fois.

2. Niveaux de service

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

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 95 %	10 %

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

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

<p style="text-align: center;">43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">43 200 minutes au total</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
---	---

2.1 Exclusions

Cette Entente de niveau de service ne s'applique pas à ce qui suit : (1) l'Environnement pilote; (2) si le Client a manqué à toute obligation importante qui lui incombe en vertu de la Description de services ou du Contrat, y compris, notamment, en ce qui concerne les niveaux d'abonnement achetés ou la violation des obligations de paiement spécifiées dans le Document transactionnel; (3) l'incapacité d'IBM d'appliquer un Correctif de sécurité dans l'Environnement de production en raison du fait que le Client refuse de donner son consentement ou qu'il prend d'autres mesures pour bloquer une telle installation; (4) les Extensions; le défaut des Extensions d'utiliser, d'invoquer ou d'appliquer l'API ou l'exit utilisateur approprié du Logiciel-service IBM; (5) une mauvaise utilisation d'une API ou d'une fonctionnalité du Logiciel-service IBM; ou (6) tout paramétrage, configuration ou changement qui échappe au contrôle d'IBM et qui a une incidence sur la disponibilité.