

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions spécifiques de l'offre SaaS

IBM AdTarget

Les Conditions d'Utilisation (« CU ») 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/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du contrat International IBM Passport Advantage, du contrat International IBM Passport Advantage Express ou du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») et constituent avec elles l'intégralité du contrat. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant aux services IBM SaaS, en les commandant ou en les utilisant, le Client IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton « Accepter » après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ À CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ÊTES PAS DÛMENT HABILITE À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS IBM SAAS.

Chapitre 1 – Conditions IBM

1. IBM SaaS

Les présentes Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent à l'offre IBM SaaS suivante acquise dans le cadre du Contrat IBM International Passport Advantage ou du Contrat IBM International Passport Advantage Express :

- IBM AdTarget

Les présentes Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent à l'offre IBM SaaS suivante acquise dans le cadre du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS :

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Unités de mesure des prix

L'offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Appels Serveur en Million (ci-après les « ASM ») : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par IBM SaaS par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Entité. Un Appel Serveur traité par des ID Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque ID Entité unique. Un ID Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans IBM SaaS qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Chaque droit ASM représente un million d'Appels Serveur. Des droits d'Appel Serveur en Million suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur traités pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- b. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

3. Redevances et Facturation

3.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

3.2 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client et inclus dans la première facture. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM SaaS est disponible.

3.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client d'IBM SaaS au cours de tout trimestre (sur la base d'une année calendaire commençant le 1^e janvier) dépasse trois (3) fois l'autorisation d'utilisation indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou un Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans le Document de Transaction applicable. Si l'accès est accordé au Client au cours d'un trimestre donné, les frais d'excédent seront calculés au prorata.

3.4 Services Distants (Prestations Intellectuelles)

Les Services Distants sont acquis par métrique de facturation d'Engagement et sont facturés une fois commandés.

4. Création de Compte et Accès

Lorsque les Utilisateurs IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le « Compte »), IBM fournira à l'Utilisateur IBM SaaS une identification de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur IBM SaaS gère ses informations de Compte et les tient à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un Compte ou pour utiliser IBM SaaS. Ces informations seront corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à IBM SaaS pour ce compte.

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur IBM SaaS protège son identifiant de Compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur IBM SaaS ou qui utilisent IBM SaaS pour le compte du Client.

5. Services distants

5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Fournit jusqu'à 10 heures de services de conseils, d'informations pour une meilleure utilisation du produit, de formation et de configuration à distance pour l'intégration des Clients à IBM SaaS. Les services sont acquis par ID Client et arrivent à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est notifié par IBM que son accès à IBM SaaS est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

6. Renouvellement d'une Période d'Abonnement

6.1 Renouvellement automatique d'une Période d'Abonnement

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUEMENT RENOUELÉE POUR UNE DURÉE D'UN AN OU POUR LA MÊME DUREE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ÉCRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE A PAYER LES REDEVANCES DE RENOUELLEMENT APPLICABLES.

6.2 Facturation continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera d'avoir accès à IBM SaaS et l'utilisation d'IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à IBM SaaS annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

6.3 Renouvellement requis du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à IBM SaaS.

7. Support Technique

Un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation au cours de la Période d'Abonnement. Le support technique est inclus dans l'offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des informations relatives au support technique sont disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/support>.

8. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'offre IBM SaaS

8.1 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur d'IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du service IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM accordent à IBM le droit d'activer 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.

8.2 Certification Safe Harbor

IBM se soumet au cadre US – EU Safe Harbor établi par le Department du Commerce des États-Unis d'Amérique concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookies

Le Client accepte qu'IBM pourra utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Accord sur les niveaux de service

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel désigne un Accord sur les Niveaux de Service (« SLA »), les services IBM SaaS sont fournis conformément aux termes de l'Accord sur les Niveaux de Service joint aux présentes Conditions d'Utilisation en Annexe B et aux recours identifiés dans cet Accord sur les Niveaux de Service. L'Accord sur les Niveaux de Service constitue le recours exclusif du Client en matière d'engagements de niveaux de service définis dans les présentes Conditions d'Utilisation.

Conditions d'Utilisation d'IBM

Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Dispositions applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone Asie-Pacifique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone EMEA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY et VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRÉSIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE EMEA (EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE)

BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS ARABES UNIS

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Annexe A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget est une solution qui permet aux Clients de sélectionner et de syndiquer les activités spécifiques des visiteurs de site et les informations d'identificateur de segment aux partenaires d'affichage publicitaire certifiés par IBM. Les données mises à disposition pour des fins de syndication dans AdTarget sont directement dérivées des événements balisés que le Client a indiqué pour la collecte de données dans le cadre de son utilisation d'IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Les activités des visiteurs et les données de segment envoyées au(x) partenaire(s) de choix d'un Client sont ultérieurement utilisées par ces fournisseurs pour diffuser des publicités aux visiteurs une fois qu'ils ont quitté le site du Client.

AdTarget prend en charge la syndication active des données IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics prises en charge et des identificateurs de segment de visiteur simultanément à un maximum de (3) partenaires d'affichage publicitaire certifiés par IBM. Les Clients gèrent leur niveau de syndication de données de partenaire directement dans l'interface utilisateur d'AdTarget.

AdTarget prend en charge la syndication des éléments de données associés aux activités d'affichage de page, d'affichage de produit, d'action d'achat, de commande, de recherche et d'événement de conversion, conformément à la mise en œuvre des balises Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics par le Client.

Annexe B

L'Accord sur les Niveaux de Service (SLA) est destiné à l'offre IBM SaaS suivante et est applicable s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (PoE) ou un Document de Transaction du Client :

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM fournit le présent Accord sur les niveaux de service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord sur les niveaux de service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera.

1. Définitions

- « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle les utilisateurs des portions hébergées IBM de l'interface d'application ne peuvent plus utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel il dispose des droits appropriés.
- « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord sur les niveaux de service ».
- « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord sur les niveaux de service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.
- « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit GMT et le dernier jour du mois à 23h59 GMT.
- « Client » signifie une entité souscrivant au Service directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- « Durée d'Indisponibilité » signifie Temps d'Arrêt des Applications et/ou Temps d'Arrêt du Traitement Entrant applicable aux Niveaux de Service correspondant indiqué dans le tableau ci-dessous. La durée d'indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
 - une durée d'indisponibilité planifiée du système ;
 - un cas de Force Majeure ;
 - des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
 - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
 - au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- « Force majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- « Temps d'Indisponibilité de la Collecte de Données Entrantes », le cas échéant, signifie une période durant laquelle le Service ne parvient pas à collecter les données entrantes via les éléments de traitement des données entrantes du Service.

- k. « Durée d'indisponibilité planifiée du système » signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- l. « Service » signifie le Service auquel cet Accord sur les niveaux de service s'applique, comme indiqué à la première page du présent Accord sur les niveaux de service.
- m. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord sur les niveaux de service.

2. Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle le Client a subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client.

Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.

Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité cumulée au cours de chaque Mois Contractuel applicable au Niveau de Service correspondant dans le tableau ci-dessous. Les crédits de disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Si le Client signale simultanément un Événement de Durée d'Indisponibilité et un Événement de Temps d'Indisponibilité de Traitement des Données Entrantes, IBM traitera les périodes de chevauchement de la Durée d'Indisponibilité comme une seule Durée d'Indisponibilité, et non comme deux périodes distinctes d'indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM décline toute responsabilité en cas de Crédits de Disponibilité multiples pour un ou plusieurs Événement(s) identique(s) ayant lieu dans le même Mois Contractuel.

Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Service pris séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

Si le Client a acquis le Service auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Services et aux Accords sur les niveaux de service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour le Service concerné pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser vingt pour cent (20 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.

LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service

service	Niveaux de Service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un Mois Contractuel	Disponibilité de la Collecte des Données Entrantes au cours d'un Mois Contractuel
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	O	N

Niveau de service obtenu pendant un Mois contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5%
97 % à 97,999 %	12 %
Inférieur à 97,000 %	20 %

Le pourcentage de « niveau de service obtenu » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'indisponibilité au cours d'un Mois contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois contractuel, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - Durée d'Indisponibilité de 50 minutes = 43 150 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= Crédit de disponibilité de 2 % pour 99,884 % de niveau de service obtenu
--	--

4. Exclusions

Le présent Accord sur les niveaux de service n'est disponible que pour les Clients IBM. Le présent Accord sur les niveaux de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;
- si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client relatif au Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.