

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

---

## IBM Digital Recommendations

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante :

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offre IBM SaaS

Les présentes Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux offres IBM SaaS suivantes acquises dans le cadre du Contrat IBM International Passport Advantage ou du Contrat IBM International Passport Advantage Express :

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Les présentes Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux offres IBM SaaS suivantes acquises dans le cadre du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS :

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. Unités de Mesure des Redevances

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

- a. Unité de Conversion de Revenus en Millier (ci-après « TRCU ») : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à IBM SaaS. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau disponible à l'adresse [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Chaque autorisation d'utilisation TRCU représente mille RCU. Des droits TRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant de Revenu traité ou géré par IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.
- b. 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 l'Offre IBM SaaS par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un ID Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans l'Offre 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.

Pour les besoins de la présente offre IBM SaaS, un ID Client est identique à un ID Entité.

- c. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- d. Recettes de Vente en Dizaine de Mille USD : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars US, comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en USD générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- e. Recettes de Vente en Dizaine de Mille EUR : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille euros, comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en EUR générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- f. Recettes de Vente en Dizaine de Mille GBP : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille livres sterling (GBP), comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en GBP générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- g. Recettes de Vente en Million de YENS : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en million de YENS japonais, comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en YEN générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- h. Recettes de Vente en Dizaine de Mille CAD : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars canadiens (CAD), comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en CAD générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- i. Recettes de Vente en Dizaine de Mille AUD : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars australiens (AUD), comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en AUD générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- j. Recettes de Vente en Dizaine de Mille SGD : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille dollars Singapouriens (SGD), comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en SGD générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.
- k. Recettes de Vente en Dizaine de Mille BRL : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Il s'agit du montant des recettes générées par le Client par le biais d'initiatives en ligne suivies, exprimées en dizaine de mille reals brésiliens (BRL), comme établi par IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant total des Recettes de Vente en BRL générées pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou dans un Document de Transaction.

### **3. Redevances et Facturation**

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

#### **3.1 Installation**

##### **IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup**

IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale d'IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

#### **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 l'Offre IBM SaaS est disponible.

#### **3.3 Redevances de Dépassement**

Si l'utilisation réelle par le Client d'IBM SaaS au cours de tout trimestre ouvrable (sur la base d'une année calendaire) 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 un Document de Transaction applicable.

#### **3.4 Services à Distance (prestations intellectuelles)**

Les Services à Distance sont acquis par métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés. Les Services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **4. Services à Distance**

#### **4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services**

Fournit jusqu'à 48 heures de services de conseils, de meilleures pratiques, de formation et de configuration à distance pour l'intégration des Clients à IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer or IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, selon le cas.

#### **4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services**

Fournit jusqu'à 48 heures de services de conseils, de meilleures pratiques, de formation et de configuration à distance pour l'intégration des Clients à IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

#### **4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization**

Fournit jusqu'à 20 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et de support pour optimiser la configuration et l'utilisation pour les Clients ayant déjà été intégrés (ou conjointement à l'intégration) pour IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ou IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

### **5. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

#### **5.1 Renouvellement Automatique**

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée à l'Ingénieur commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de

résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

## **5.2 Facturation Continue**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

## **5.3 Renouvellement Requis**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## **6. Assistance 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>.

## **7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS**

### **7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent**

Le montant de l'abonnement à la présente offre IBM SaaS inclut ce qui suit :

- a. En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié d'ID Client sera fourni au Client selon ses besoins en matière de recommandations. Si nécessaire, cela inclut de 1 à 50 ID Client à titre gracieux pour le Client.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, selon le cas, par ID Client
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, selon le cas, avec les modules d'importation de données standard (Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics)

### **7.2 Liens vers des sites Web ou Services Tiers**

Si le Client ou un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM 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.

### **7.3 Certification Safe Harbor**

IBM se soumet au cadre US – EU Safe Harbor établi par le Department of 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/>.

### **7.4 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>.

## **7.5 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## **7.6 Accord relatif aux Niveaux de Service**

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

## Annexe A

Les solutions IBM Digital Recommendations permettent aux Clients d'automatiser et d'optimiser le processus de recommandations d'offres personnalisées. Le service Digital Recommendations prend en charge l'optimisation des produits (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) et du contenu général (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) qui sont concédés sous licence sous forme de solutions distinctes.

Content Recommendations automatise et optimise le processus de suggestions de contenu personnalisées sur le site Web du Client. L'interface utilisateur de Content Recommendations permet de déterminer la stratégie de recommandation de contenu et de définir des règles métier spécifiques au Client selon les besoins du Client.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatise et optimise le processus de suggestions de produit personnalisées sur le site Web du Client, dans ses campagnes par e-mail et autres canaux marketing. L'interface utilisateur de Product Recommendations / Intelligent permet de déterminer la stratégie de recommandation selon les besoins du Client. Un composant de gestion de règles métier fournit une interface graphique permettant de définir des règles métier avancées pouvant remplacer ou affiner les recommandations de produit finales effectuées par les algorithmes d'affinité de la solution. Un composant de test A/B est également inclus et spécialement conçu pour mener des tests A/B/C & D pour déterminer l'impact relatif des différentes stratégies d'offre de recommandation de produit sur les conversions des visiteurs sur site.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent fournit les mêmes services que Product Recommendations / Intelligent Offer, cependant sans obligation d'abonnement à IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

## Annexe B

Cet Accord relatif aux Niveaux de Service est destiné aux services IBM SaaS suivants :

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après le « Service Level Agreement » ou le « SLA » ou le « présent Accord relatif aux Niveaux de Service ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif aux 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 d'Application » 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 ils disposent des droits appropriés.
- « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux 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 relatif aux 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 de vos mots de passe ou équipements) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service.
  - la conformité d'IBM à 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.

- j. « 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 relatif aux Niveaux de Service s'applique, comme indiqué à la première page du présent Accord relatif aux 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 relatif aux Niveaux de Service.

## 2. Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, vous devez 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 relatifs aux 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 (1/12ème) 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 RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

### 3. Niveaux de Service

service	Niveau 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	○	○
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	○	○
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	○	○

Niveau de service obtenu pendant un Mois contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5%
97 % – 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 % Niveau de Service Obtenu
--	---

### 4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service ne s'applique pas :

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, 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 pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.