

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

---

## IBM Emptoris Strategic Supply Management 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/sladb.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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

### 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. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Utilisateur autorisé est une personne unique qui a accès au Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé accédant à l'offre de 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, au cours de la période de mesure indiquée dans le Document transactionnel. Une autorisation pour un Utilisateur autorisé est exclusive à cet Utilisateur autorisé et ne peut être partagée ni réattribuée, sauf si elle est transférée de manière permanente à une autre personne.
- b. 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.
- c. 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 le Document de commande.

### 3. Frais et facturation

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

#### 3.1 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

#### 4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. L'Autorisation d'utilisation indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, correspond à une utilisation continue ou 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 d'abonnement spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible pour le Client, sur une base mensuelle, jusqu'à ce que ce dernier transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours indiquant sa décision de mettre fin à l'abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

#### 5. Assistance technique

Une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par téléphone, par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes et d'autres moyens de communication et processus utilisés pour l'assistance technique.

Les Niveaux de gravité définis ci-après sont utilisés aux fins de suivi des dossiers d'assistance pour le Logiciel-service IBM.

Gravité	Description
1	Problèmes ayant une incidence critique sur l'entreprise ou causant l'interruption d'un service crucial : <ul style="list-style-type: none"><li>● Incapacité d'utiliser le produit ou de continuer raisonnablement de travailler avec le produit dans une Instance de production</li><li>● Bris de sécurité du produit</li><li>● Corruption de données</li><li>● Incapacité pour le fournisseur ou l'acheteur de proposer des prix (par l'interface utilisateur ou par importation)</li><li>● Incapacité pour tous les utilisateurs de créer des contrats, d'ouvrir une clause contractuelle, d'approuver et d'exécuter des contrats</li></ul>
2	Problèmes ayant une incidence importante sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"><li>● Mauvais fonctionnement de composantes cruciales du produit</li><li>● Impact négatif important sur la productivité résultant d'un comportement</li><li>● Incapacité pour les utilisateurs de recevoir des invitations pour des événements</li><li>● Mauvais fonctionnement du processus et des règles d'approbation des contrats</li></ul>
3	Problèmes ayant une incidence mineure sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"><li>● Mauvais fonctionnement de composantes du produit, mais une solution de rechange est disponible</li><li>● Indisponibilité d'une fonction non essentielle, sans solution de rechange</li><li>● Incapacité de joindre un document à des éléments dans un événement</li><li>● Mise en forme incorrecte du modèle de notification</li><li>● Résultats inattendus issus de fonctions logicielles non essentielles</li></ul>

Gravité	Description
4	Problèmes ayant une incidence minimale sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Demande d'information sur un produit</li> <li>● Clarification de la documentation d'un produit</li> <li>● Méthode d'exportation d'un événement</li> <li>● Méthode de planification d'un travail de production de rapports</li> </ul>

## 6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 6.1 Services et sites Web d'un tiers

Si le Client ou un Utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du Contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié audit Logiciel-service ou accessible par ce dernier, le Client et l'Utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

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

### 6.3 Données

#### 6.3.1 Collecte

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 sous-traitants) 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 de créer des statistiques et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier 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, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants 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.

#### 6.3.2 Traitement

Les modalités qui suivent s'appliquent aux transactions qui sont exécutées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse :

Le Client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les données à caractère personnel (au sens donné à ce terme dans la directive 95/46/CE), au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Australie, Bélarus, Canada, France, Allemagne, Inde, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni et États-Unis. Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Logiciel-service IBM.

Lorsque les cadres américano-européen et américano-suisse («Safe Harbor Frameworks») ne s'appliquent pas à un transfert de renseignements personnels de l'Espace économique européen ou de la Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

## **6.4 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement 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.

## **6.5 Contenu du Logiciel-service IBM**

Les sauvegardes sont effectuées quotidiennement pour les Instances de production et sur une base hebdomadaire pour les Instances hors production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pour un maximum de quatre-vingt-dix (90) jours dans le cas des Instances de production, et de sept (7) jours pour les Instances hors production. IBM conserve les sauvegardes seulement aux fins de reprise après sinistre ou pour restaurer le Logiciel-service IBM, et non pour récupérer des données que le Client a supprimées du Logiciel-service IBM. Le Client a la responsabilité de configurer la sécurité du Logiciel-service IBM de manière à empêcher les utilisateurs de supprimer des données. Une fois que des données ont été supprimées, le Client reconnaît et convient qu'IBM ne peut pas les récupérer et n'y est pas obligée.

Avant la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM, le Client peut utiliser l'une ou l'autre des fonctions de production de rapports ou d'exportation du Logiciel-service IBM pour extraire des données. Des services d'extraction de données sur mesure sont disponibles aux termes d'une Description du travail distincte. Dès la réception d'une demande du Client dans les trente (30) jours qui précèdent la fin de l'abonnement au Logiciel-service, IBM fournira au Client une copie électronique de son contenu dans le format natif de l'application. Le Client peut demander une certification de destruction du contenu ou une copie du contenu en communiquant avec l'équipe chargée de l'assistance technique.

## **6.6 Temps d'arrêt**

La période d'arrêt prévue aux fins de maintenance du Logiciel-service IBM est indiquée dans le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM. Il est possible de planifier à l'avance un Temps d'arrêt supplémentaire en avisant le Client par l'intermédiaire de l'équipe chargée de l'assistance technique. Au cours de cette période, il se peut que le Logiciel-service IBM soit ou non disponible, selon le type de maintenance qui est prévu. Le temps d'arrêt au cours de cette période n'est pas inclus dans le calcul des crédits pour défaut de prestation prévus dans l'Entente de niveau de service. IBM se réserve le droit d'interrompre le service sans préavis en cas d'urgence.

## **6.7 Services supplémentaires**

### **6.7.1 Mises à niveau d'applications**

IBM installera et configurera les mises à niveau logicielles dans les Instances de production et hors production, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité.

IBM fournira un préavis de douze (12) mois avant de mettre fin à la prise en charge de la version du logiciel IBM qui est fournie dans le cadre du Logiciel-service IBM. IBM travaillera avec le Client en vue de migrer chaque Instance du Logiciel-service IBM vers une version des logiciels IBM qui est prise en charge avant la fin de la prise en charge de la version antérieure. Le Client assumera les coûts de cette migration. Si la migration vers une version prise en charge du programme IBM n'est pas effectuée pendant la période d'avis, pour une raison autre qu'un retard causé uniquement par IBM ou ses sous-traitants, IBM pourra mettre fin au présent contrat en faisant parvenir au Client un préavis écrit de trente (30) jours.

### **6.7.2 Régénération de bases de données**

Chaque trimestre, et pour chaque système hors production acheté, IBM dupliquera le contenu des bases de données de production dans une Instance hors production du Client. Des services de régénération seront fournis, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité.

## **6.8 Certificats fournis par le Client**

Le Logiciel-service IBM sera configuré pour utiliser un localisateur URL d'IBM, à moins que le Client ne demande spécifiquement d'utiliser son propre localisateur URL. Si le Client choisit d'utiliser son propre localisateur URL pour le Logiciel-service IBM, il assume alors toute la responsabilité, la maintenance et les coûts de renouvellement du localisateur URL et de tout certificat requis. Le Client doit remettre à IBM

les certificats et l'information de mise en place requis avant qu'IBM ne lui donne accès au Logiciel-service IBM.

## **6.9 Reprise après sinistre**

Dans la mesure où le Client utilise une version à jour et prise en charge du Logiciel-service IBM, s'il survient une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (comme un incendie, un tremblement de terre, une inondation, etc.) sur laquelle IBM n'a aucun pouvoir, la Reprise après sinistre sera accomplie en restaurant les données de production du Client dans une des Instances ou des Connexions hors production du Client. Cette Reprise après sinistre ne sera disponible que si le Client a acheté au moins une (1) Instance hors production pour chaque Programme IBM associé. La Reprise après sinistre est offerte uniquement pour les Instances et les Connexions de production. IBM déploiera les efforts raisonnables sur le plan commercial pour restaurer le Logiciel-service IBM du Client en respectant un Objectif de temps de relèvement de soixante-douze (72) heures et un Objectif de point de relèvement de vingt-quatre (24) heures pour les Instances et les Connexions de production.

## Appendice A

### 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

Un utilisateur du Logiciel-service IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud aura accès au Logiciel-service IBM pour lequel le Client possède un droit d'utilisation, comme spécifié dans une Autorisation d'utilisation, et aura le droit d'utiliser ces offres de Logiciel-service IBM selon les types d'utilisateurs achetés et décrits dans les Conditions d'utilisation applicables.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

L'utilisation du Logiciel-service IBM de pair avec les offres énumérées plus haut doit être conforme aux modalités décrites dans le Document transactionnel et respecter les Conditions d'utilisation associées à cette offre.

### 2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

Le Logiciel-service IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator offre les fonctions suivantes :

- Un système de mappage dynamique dirige les demandes de l'utilisateur pour du contenu d'application sécurisé vers un serveur optimal.
- Une technologie d'optimisation de l'acheminement détermine le chemin optimal pour retourner à l'infrastructure d'origine afin d'extraire le contenu dynamique de l'application.
- Un protocole de transport optimisé de manière transparente les communications entre le serveur et le point d'origine.
- Le serveur extrait le contenu d'application demandé et le retourne à l'utilisateur en utilisant des connexions sécurisées et optimisées.

### **3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

Le Logiciel-service IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud fournit une liaison chiffrée de site à site entre le point d'extrémité du réseau du Client et le point d'extrémité d'hébergement du Logiciel-service Emptoris. Tout le trafic entre ces deux appareils est chiffré de manière sécurisée. Les données sont chiffrées à l'extrémité émettrice et déchiffrées à l'extrémité réceptrice en utilisant des clés et des méthodes de chiffrement standards de l'industrie. Un abonnement supplémentaire est requis s'il faut établir une connexion de réseau privé virtuel pour une Instance hors production.

### **4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

Le Logiciel-service IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On fournit l'infrastructure nécessaire pour installer IBM Cognos et de l'utiliser avec les offres IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud et IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Cette offre n'est pas requise si le Client a acheté l'offre IBM Emptoris Contract Management ou un approvisionnement en Services.

### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

Le Logiciel-service IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud chiffre, à l'aide d'une clé de chiffrement, les données du Client qui sont enregistrées dans une instance de base de données spécialisée pour les Logiciels-services suivants qui sont inscrits dans le Document de commande :

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Les clés de chiffrement sont enregistrées en lieu sûr, et chaque instance de base de données nécessite des clés dédiées et uniques. Les clés ne sont pas partagées, même si les instances de base de données s'exécutent dans du matériel partagé. Les Logiciels-services IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud et IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud n'enregistrent pas de pièces jointes dans la base de données, de sorte que les données des pièces jointes ne sont pas chiffrées.

Le Client doit acheter une Instance du Logiciel-service IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud pour chaque Instance de production et hors production pour laquelle il désire chiffrer les données.

## Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.)
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - Respect par IBM de conceptions, de spécifications ou d'instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.



- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait 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 au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) 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 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

### 3. 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	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

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 imprévu total de cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

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 <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
--	--

### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Elle ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM