

IBM Cognos TM1 on Cloud

Les conditions d'utilisation (les «conditions d'utilisation») se composent des présentes Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités générales (les «modalités générales») disponibles à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les conditions d'utilisation s'ajoutent au Contrat Passport Advantage international IBM, au Contrat Passport Advantage Express international IBM ou au 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 concert avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale. Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront.

Le client peut utiliser le logiciel-service IBM uniquement s'il accepte d'abord les conditions d'utilisation. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant. Il accepte également les modalités générales en cliquant sur un bouton «Accepter» après avoir pris connaissance des présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service.

SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DU CLIENT, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS DÉTENEZ LES PLEINS POUVOIRS POUR LIER CE CLIENT À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES CONDITIONS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISEPTEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES CONDITIONS, VEUILLEZ NE PAS UTILISER D'AUCUNE FAÇON LES FONCTIONS OFFERTES PAR LE LOGICIEL-SERVICE IBM.

Partie 1 – Modalités générales

1. Logiciels-services IBM

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service :

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Paramètres de calcul des redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des unités de mesure suivantes :

- a. L'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 à accéder au logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- b. L'accès est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un accès correspond à un droit d'utiliser le logiciel-service IBM en question. Le client doit obtenir un seul droit d'accès pour utiliser le logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son autorisation d'utilisation ou dans un document transactionnel.
- c. L'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 du client ou un document transactionnel.

- d. Un mandat est une unité de mesure servant de base au client pour obtenir les services. Un mandat correspond à des services professionnels et/ou de formation liés au logiciel-service IBM. Le client doit obtenir suffisamment d'autorisations pour couvrir chaque mandat.

3. Redevances et facturation

3.1 Options de facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel. Les options de facturation pour les frais d'abonnement au logiciel-service IBM sont les suivantes :

- a. Facturation à l'avance du montant global
- b. Facturation mensuelle (à terme échu)
- c. Facturation trimestrielle (à l'avance)
- d. Facturation annuelle (à l'avance)

L'option de facturation choisie sera valide pour la durée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du logiciel-service IBM par le client excède l'utilisation indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'utilisation excédentaire sera facturée au client conformément aux taux indiqués dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel applicable.

4. Création de comptes et accès

Il incombe au client de s'assurer que chaque utilisateur du logiciel-service IBM protège son identificateur de compte et son mot de passe et qu'il contrôle les personnes qui peuvent accéder à son compte ou utiliser un logiciel-service IBM au nom du client.

5. Services à distance

Le service à distance IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud comprend quatre-vingts (80) heures d'encadrement et d'assistance, notamment de l'aide pour identifier un cas d'utilisation initial de IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), de l'encadrement pour la planification de projet, une initiation à la mise en œuvre d'IBM CTM1oC, de l'encadrement sur les pratiques éprouvées pour créer des rapports avec IBM CTM1oC, ainsi que de l'encadrement pour la maintenance et l'administration du logiciel-service IBM CTM1oC. L'achat de ces services se fait par mandat. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

6. Renouvellement d'une période d'abonnement

6.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement est automatique, le client peut renouveler son abonnement au logiciel-service venant à expiration par une autorisation écrite de renouvellement (p. ex., un formulaire de commande, une lettre ou un bon de commande), avant la date d'expiration, conformément aux modalités du contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UN (1) AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE L'ABONNEMENT ORIGINAL, SAUF SI IBM REÇOIT AVANT LA DATE D'EXPIRATION UN AVIS ÉCRIT LUI SIGNIFIANT QUE LE CLIENT NE DÉSIRE PAS RENOUVELER SON ABONNEMENT, QUE CE SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT OU PAR L'ENTREMISE DE L'INTERMÉDIAIRE DU CLIENT, SELON LE CAS. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT ACCEPTE DE PAYER LES FRAIS DE RENOUVELLEMENT.

6.2 Facturation continue

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que la facturation se poursuivra après la fin de la période d'abonnement, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM, et les redevances d'utilisation lui seront facturées en continu. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et mettre fin à la facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM un avis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son logiciel-service IBM. Dès la révocation de l'accès du client au logiciel-service IBM, les redevances d'accès impayées cumulées jusqu'au mois au cours duquel la révocation a pris effet seront facturées au client.

6.3 Renouvellement obligatoire par le client

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que l'abonnement ne se renouvelle pas, l'offre de logiciel-service IBM prendra fin à la fin de la période d'abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser le logiciel-service IBM au-delà de la période d'abonnement initiale, le client doit obtenir un nouvel abonnement pour ledit logiciel-service, que ce soit en communiquant avec un représentant IBM ou avec un intermédiaire.

7. Assistance technique

L'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM, pendant la période d'abonnement, tel que défini sur la page <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou à une autre adresse URL fournie subséquemment par IBM. Cette assistance est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

8. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

8.1 Offre de base

Chaque logiciel-service IBM comprend une instance de production, une instance hors production, un programme de modélisation pour la gestion des performances, jusqu'à trente-deux (32) Go de mémoire vive et deux cents (200) Go d'espace de dossier partagé pour la base de données TM1. L'offre de base est hébergée dans un environnement partagé par de multiples clients, qui est doté d'un hyperviseur géré.

8.2 Service exclusif

Si le logiciel-service IBM est désigné comme étant «Single Tenant Premium» («service exclusif»), il comprend alors cinq cent douze (512) Go de mémoire vive pour la base de données TM1, est hébergé dans un environnement réservé au client qui est doté d'un hyperviseur géré et/ou d'un serveur physique dédié.

8.3 Limitation relative à la non-production

Si le logiciel-service IBM est désigné comme «non-production», il ne peut être utilisé que dans le cadre des activités de non-production du client, y compris, notamment, les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai, l'activation, l'activité d'assurance de la qualité et/ou le développement de compléments ou d'extensions du logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées.

8.4 Autorisations cumulatives

L'utilisateur autorisé et l'accès ne sont pas deux moyens équivalents d'obtenir le droit d'utiliser l'offre de logiciel-service. Le client doit obtenir une autorisation d'accès, ainsi que suffisamment d'autorisations pour couvrir le nombre d'utilisateurs autorisés du logiciel-service IBM.

8.5 Aucune garantie de conformité

Le logiciel-service IBM peut être utilisé pour aider le client à respecter les obligations de conformité, qui peuvent être fondées sur des lois, réglementations, normes ou pratiques. Les indications, utilisations suggérées ou directives fournies par le logiciel-service IBM ne constituent pas des conseils juridiques, comptables ou autres conseils professionnels, et il est fortement conseillé que le client obtienne lui-même des conseils d'un avocat ou autre expert. Le client assume seul la responsabilité de s'assurer que ses activités, ses applications et ses systèmes respectent l'ensemble des lois, règlements, normes et pratiques applicables. L'utilisation de ce logiciel-service IBM ne garantit pas la conformité avec toute loi, réglementation, norme ou pratique.

Le client reconnaît en outre que le logiciel-service IBM est un outil pour aider le client et ne remplace pas les compétences, le jugement et l'expérience de la direction et des employés pour conseiller des tiers et prendre des décisions de placement et d'autres décisions d'affaires et de gestion des risques. Le client assume la responsabilité des résultats obtenus par l'utilisation du logiciel-service IBM.

8.6 Aucune utilisation à haut risque des produits de Microsoft

Le client ne peut pas utiliser de produits Microsoft dans toute application ou situation pour laquelle une défaillance de ce produit pourrait entraîner un décès, de sérieuses lésions corporelles à quiconque ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux («utilisation à haut risque»). Les exemples d'utilisations à haut risque incluent, sans toutefois s'y limiter : les aéronefs ou les autres modes de transport collectif, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de protection de la vie, l'équipement médical implantable, les véhicules motorisés ou les systèmes d'armement. L'utilisation à haut risque n'inclut pas l'usage des produits à des fins administratives, que ce soit pour enregistrer des données de configuration, des outils de conception ou de configuration, ni pour d'autres applications qui ne servent pas à commander et dont la défaillance ne pourrait pas causer un décès, des lésions corporelles ou de sérieux dommages physiques ou environnementaux. Ces applications qui ne servent pas à commander peuvent communiquer avec les applications qui commandent, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de commande.

8.7 Utilisations interdites

Le client ne peut utiliser, ni autoriser d'autres personnes à utiliser le logiciel-service IBM ou toute portion de ce logiciel-service, seul ou en combinaison avec d'autres produits, pour soutenir l'une ou l'autre des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle de la circulation aérienne, de systèmes d'armement, la navigation ou les communications aériennes, ni dans toute autre activité pour laquelle une défaillance du programme pourrait sérieusement mettre en danger la vie de personnes ou leur causer des blessures importantes.

8.8 Rôles de l'utilisateur

Nonobstant toute disposition contenue dans le contrat, l'offre IBM Cognos Performance Management User on Cloud ne peut utiliser les composants ou les fonctions qui suivent du logiciel-service IBM :

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications (pour les fonctions d'administration)
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow (pour les fonctions d'administration, sauf les processus d'examen et d'approbation)
- Fonctionnalité fournie par le protocole RDP («Remote Desktop Protocol»)

Conditions d'utilisation d'IBM

Partie 2 – Dispositions nationales particulières

Les modalités suivantes remplacent ou modifient les modalités énoncées à la Partie 1. Toutes les modalités de la Partie 1 qui ne sont pas modifiées ci-dessous demeurent inchangées et en vigueur. La présente Partie 2 comporte des modifications aux conditions d'utilisation et est structurée comme suit :

- Modifications visant les pays des Amériques;
- Modifications visant les pays d'Asie-Pacifique; et
- Modifications visant les pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS DES AMÉRIQUES

BELIZE, COSTA RICA, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAÏTI, 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.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL

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.

**MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (EMOA)
BAHREÏN, KOWEÏT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET ÉMIRATS 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 Cognos TM1 on Cloud (le «logiciel-service») est une solution de collaboration, évolutive à l'échelle de l'entreprise, qui permet de créer des budgets, de planifier, d'effectuer des analyses, de déterminer la rentabilité, de créer des modèles, des fiches de résultats et des rapports. Ces applications sont appuyées par le serveur de traitement analytique en ligne (OLAP) en mémoire à 64 bits de TM1, breveté, qui permet d'analyser à la demande et en temps réel des données multidimensionnelles complexes.

Le logiciel-service IBM inclut un programme administratif client qui permet à des administrateurs de modéliser et de déployer des solutions d'établissement de budgets, de planification, d'analyse, de rentabilité, de modélisation, de rapports, de mesure et de création de fiches de résultats. Il comprend aussi une interface Web, un module d'extension Excel et un programme client pour les applications mobiles et réparties permettant de saisir des données, d'accéder à des rapports, à des indicateurs clés de performance, à des mesures et d'effectuer des analyses ponctuelles.

1. Reprise après sinistre

Advenant une situation catastrophique, catastrophique étant défini comme des cas de «force majeure», ce qui signifie cas fortuits, terrorisme, action syndicale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, actes, restrictions ou ordres gouvernementaux, ordonnances ou restrictions, virus, attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, pannes de services publics et de connectivité réseau, ou toute autre cause d'indisponibilité du logiciel-service IBM indépendante de la volonté raisonnable d'IBM, IBM rétablira l'accès du client au logiciel-service IBM comme suit :

- Option standard – IBM fournit le matériel, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données IBM, qui permettra au client de reprendre l'accès au logiciel-service dans les quatorze (14) jours.

L'environnement sera restauré à l'aide de la sauvegarde du contenu la plus récente, conformément à la description ci-dessous, avec une perte de contenu maximale de vingt-quatre (24) heures dans l'ensemble de données du contenu restauré.

2. Sauvegarde du contenu

L'offre de logiciel-service IBM comprend la sauvegarde du contenu. Les sauvegardes sont effectuées tous les jours et copiées à un emplacement hors site en cas d'un événement de force majeure à l'emplacement principal. Une sauvegarde complète de la base données est effectuée aux sept (7) jours et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée tous les jours subséquents. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept (7) derniers jours et les sauvegardes complètes des vingt-huit (28) derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées au repos sur un système de sauvegarde sur disque et pendant leur transmission à l'emplacement hors site.

3. Éléments dont IBM peut être responsable à l'égard des services de reprise après sinistre et de sauvegarde

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'un manquement d'IBM à une de ses obligations en vertu des services de reprise après sinistre et de sauvegarde du contenu énoncés ci-dessus, le client est en droit de réclamer des dommages-intérêts à IBM. Peu importe le fondement de la réclamation (y compris une contravention essentielle au contrat, la négligence, des déclarations inexactes ou un autre fondement contractuel ou délictuel), le montant de la responsabilité d'IBM à l'égard de l'ensemble des réclamations attribuables ou liées au manquement d'IBM à une de ses obligations relatives aux services de reprise après sinistre et de sauvegarde du contenu sera inclus dans le montant de responsabilité énoncé dans le contrat. Les lésions corporelles (y compris le décès) et les dommages à des biens immeubles et à des biens personnels matériels dont IBM est légalement responsable ne sont pas assujettis au plafond fixé à l'égard des dommages.

4. Éléments dont IBM n'est pas responsable à l'égard des services de reprise après sinistre et de sauvegarde

IBM, SES CONCEPTEURS DE PRODUITS ADMISSIBLES OU FOURNISSEURS NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES CI-DESSOUS, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LEUR ÉVENTUALITÉ :

- a. LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES, INDIRECTS (MÊME DE NATURE ÉCONOMIQUE); OU
- b. LA PERTE DE PROFITS, D'AFFAIRES, DE REVENUS, DE FONDS COMMERCIAL OU D'ÉPARGNES PRÉVUES.

Annexe B

La présente entente de niveau de service s'applique aux logiciels-services IBM suivants :

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients sous réserve des modalités suivantes. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. Réclamant autorisé – Personne qui est autorisée à soumettre des réclamations aux termes de la présente entente de niveau de service et que vous avez indiquée à IBM.
- b. Crédit pour la disponibilité – Réparation que fournira IBM pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- c. Réclamation – Réclamation soumise par votre contact autorisé à IBM conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- d. Mois de la période contractuelle – Chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- e. Client – Entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM, qui n'a manqué à aucune obligation substantielle, y compris les obligations de paiement, en vertu du contrat qu'il a conclu avec IBM pour le service.
- f. Temps d'arrêt – Période durant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche l'ensemble de vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - temps d'arrêt prévu du système;
 - cas de force majeure;
 - problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers;
 - actes ou omissions du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement);
 - non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service;
 - le fait qu'IBM se conforme à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client.
- g. Événement – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- h. Cas de force majeure – Cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions du gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défauts de connectivité aux services publics et aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service, indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- i. Temps d'arrêt prévu du système – Interruption prévue du service aux fins d'entretien.

- j. Service – Offres de logiciels-services IBM auxquelles s'applique la présente entente de niveau de service, indiquées sur la première page des présentes. La présente entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- k. Niveau de service – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, y compris le moment où celui-ci vous a touché pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de gravité 1. Ce dossier doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures après que vous avez pris connaissance pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre personne-ressource autorisée doit soumettre votre réclamation d'un crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite réclamation.

Votre contact autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera à l'interne le temps d'arrêt global au cours de chaque mois de la période contractuelle. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur la disponibilité globale 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.

Dans le cas des services groupés (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des réclamations pour un seul service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de crédits pour la disponibilité pour plus d'un service dans un groupe de services au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Dans le cas des services achetés dans le cadre d'une relation visant une option de logiciels et de services d'entreprise (ESSO), une option spéciale de logiciels et de services (SSSO) ou une offre d'infrastructure ouverte (BOA), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix de volume suggéré (RSVP) alors en vigueur, publié pour le service applicable pour le mois de la période contractuelle faisant l'objet de la réclamation. Vous serez admissible à un tiers (1/3) du crédit pour la disponibilité.

Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service – Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

| Pourcentage de disponibilité | Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation) |
|------------------------------|---|
| 99 % à 99,75 % | 2 % |
| 95 % à 98,99 % | 5 % |
| Moins de 95 % | 10 % |

Le «pourcentage 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 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 : Total de 476 minutes d'arrêt 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) - 476 minutes d'arrêt = 42 724 minutes | = Crédit pour la disponibilité de 5 % pour une disponibilité de 98,9 % au cours du mois de la période contractuelle |
| 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) | |

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 d'IBM pour le service;
- un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des conditions d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement.