

IBM Cognos TM1 on Cloud

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «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»), 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. Logiciels-services IBM

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

- 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. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants :

- a. Un utilisateur autorisé est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque utilisateur autorisé qui obtient un accès au logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'utilisateurs autorisés à accéder au logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- b. Une instance est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une instance correspond à un accès à une configuration spécifique du logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque instance du logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- c. Un mandat est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque mandat.

3. Redevances et facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

3.1 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.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du logiciel-service IBM par le client excède l'utilisation autorisée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'excédent sera facturé mensuellement au client conformément aux taux d'utilisation excédentaire 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 ledit logiciel 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. Options de renouvellement de la période d'abonnement pour le logiciel-service IBM

L'autorisation d'utilisation du client indiquera si l'abonnement au logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

6.1 Renouvellement automatique

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le client peut mettre fin à son abonnement au logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation. Si IBM ou le partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'autorisation d'utilisation.

6.2 Facturation continue

Lorsque l'autorisation d'utilisation indique que la facturation du client se fait de manière continue, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM ou au partenaire commercial IBM (selon le cas), un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au logiciel-service IBM, le client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

6.3 Renouvellement requis

Lorsque l'autorisation d'utilisation indique que la période d'abonnement du client ne se renouvelle pas, l'abonnement au logiciel-service IBM et l'accès du client à ce logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le logiciel-service IBM après la date d'expiration, le client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle période d'abonnement.

7. Assistance technique

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM tel qu'indiqué à l'adresse http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ou à une adresse URL subséquente fournie 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 (1) instance de production, une (1) instance hors production, jusqu'à soixante-quatre gigaoctets (64 Go) de mémoire vive pour la base de données TM1 et deux cents (200) Go d'espace de dossier partagé. 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» («service exclusif»), il comprend alors cinq cent douze gigaoctets (512 Go) de mémoire vive pour la base de données TM1, cinq cents gigaoctets (500 Go) d'espace de dossier partagé, et la base de données est hébergée dans un environnement réservé au client qui est doté d'un hyperviseur géré 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 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 Exigences minimales

Le client doit posséder au minimum une (1) autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud et une (1) autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

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 avions ou les autres modes de transport collectif, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de maintien des fonctions vitales, 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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

L'offre IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud permet de créer, de modifier ou de supprimer des objets dans la base de données TM1, de gérer la sécurité (les utilisateurs, les groupes et les droits d'accès), d'exécuter des processus et de programmer des tâches, d'accéder à l'information sur les performances des serveurs (cubes de mesures et journaux des serveurs), de créer et de gérer des flux de travaux, de lire et d'écrire des données dans un serveur IBM Cognos TM1 dans lequel est déployé le logiciel-service IBM.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

L'offre IBM Cognos Performance Management User on Cloud permet de lire et d'écrire des données dans un serveur IBM Cognos TM1 dans lequel le logiciel-service IBM est déployé.

Cette offre ne permet pas d'utiliser l'une ou l'autre des composantes ou des fonctions suivantes du logiciel-service IBM :

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator (pour créer des processus)
- 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»)

8.9 Logiciels de soutien

Cette offre de logiciel-service IBM inclut le logiciel de soutien IBM Cognos Analysis for Excel et peut inclure d'autres logiciels de soutien. Le client peut se servir du logiciel de soutien uniquement en lien avec son utilisation du logiciel-service IBM au cours de la période d'abonnement. Si le logiciel de soutien contient du code échantillon, le client a le droit d'utiliser ce code pour créer des œuvres dérivées et de se servir de ces œuvres conformément à ce que permet le présent article. Le logiciel de soutien est fourni sous réserve de l'entente de niveau de service qui s'applique, s'il y a lieu, en tant que composante du logiciel-service IBM, et est assujéti au(x) contrat(s) de licence applicable(s).

8.10 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.

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 un serveur de traitement analytique en ligne (OLAP) en mémoire à 64 bits, 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 qui permet aux utilisateurs de contribuer à des plans, de les examiner et de les approuver, d'accéder à des rapports, à des mesures et à des indicateurs clés de performance et d'effectuer une analyse ponctuelle. Il permet également aux administrateurs de surveiller l'activité de IBM Cognos TM1. Il comprend également un module complémentaire pour Excel qui donne aux utilisateurs finals la possibilité d'explorer les données de IBM Cognos TM1, de les repérer, de les analyser et de s'en servir pour produire des rapports dans Microsoft Excel. Il inclut aussi une application mobile qui permet aux utilisateurs finals de contribuer à des plans, de les examiner et de les approuver à partir d'un appareil iPad d'Apple, de même que des programmes clients répartis qui donnent à ces mêmes utilisateurs la capacité d'effectuer de la saisie de données, d'accéder à des rapports, à des mesures et à des indicateurs clés de performance et de procéder à une analyse ponctuelle.

Cette offre de logiciel-service IBM comprend une (1) instance de production, une (1) instance hors production, jusqu'à soixante-quatre gigaoctets (64 Go) de mémoire vive pour la base de données TM1 et deux cents gigaoctets (200 Go) d'espace de dossier partagé.

Cette offre de logiciel-service IBM est hébergée dans un environnement partagé par de multiples clients, qui est doté d'un hyperviseur géré.

1. Reprise après sinistre

S'il se produit une catastrophe, c'est-à-dire, s'il survient un cas de force majeure ou fortuit, comme un acte de terrorisme, un conflit de travail, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, des ordres ou des restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par saturation et d'autres gestes malveillants, des pannes des services publics ou de réseau ou tout autre événement qui a pour effet de rendre non disponible le logiciel-service IBM et sur lequel IBM n'a aucun pouvoir raisonnable, IBM restaurera l'accès du client au logiciel-service IBM en procédant 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 de l'espace de dossier partagé seulement. Une sauvegarde est effectuée localement chaque jour et dupliquée dans une autre base de données située dans un autre centre informatique, au cas où il surviendrait un cas de force majeure dans le centre informatique principal. IBM conservera les sept (7) copies de sauvegarde quotidiennes les plus récentes, ainsi que deux (2) copies de sauvegarde hebdomadaires supplémentaires, chiffrées au repos, dans un système de sauvegarde sur disques et pendant la transmission. Les mots «jour» ou «quotidien» font référence à des jours civils.

3. Éléments dont IBM peut être responsable concernant les services de reprise après sinistre et de sauvegarde

Il se peut que dans certaines circonstances, en raison d'un manquement d'IBM à ses obligations dans le cadre des services de reprise après sinistre ou des services de sauvegarde décrits plus haut, le client soit en droit d'obtenir d'IBM des dommages-intérêts. Quel que soit le fondement du client pour réclamer des dommages-intérêts à IBM (notamment une violation fondamentale, une négligence, une fausse

déclaration ou un autre motif contractuel ou délictuel), le montant auquel s'élève la responsabilité d'IBM pour l'ensemble des réclamations découlant du manquement d'IBM à ses obligations concernant les services de reprise après sinistre et les services de sauvegarde de contenu est inclus dans le montant de la responsabilité qui a été établi 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 concernant les services de reprise après sinistre et de sauvegarde

IBM ET SES DÉVELOPPEURS OU SES FOURNISSEURS DE PRODUITS ADMISSIBLES NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES QUI SUIVENT, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LEUR POSSIBILITÉ :

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

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients aux termes des modalités qui suivent. 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

- Cas de force majeure** – Désigne un 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 d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- Client** – Désigne une 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.
- Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des redevances d'abonnement au service.
- Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- Mois de la période contractuelle** – Désigne 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.
- Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- Réclamant autorisé** – Désigne la personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- Réclamation** – Désigne une réclamation soumise à IBM par votre réclamant autorisé, 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.
- Service** – Désigne les offres de logiciels-services IBM auxquelles s'applique la présente entente de niveau de service, indiquées sur la première page des présentes. Cette entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- Temps d'arrêt prévu du système** – Désigne une interruption prévue du service aux fins d'entretien.
- Temps d'indisponibilité** – Désigne la période pendant 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 d'agir 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
- Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client

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. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation pour un crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois au contrat, qui fait l'objet de la réclamation.

Votre réclamant 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'indisponibilité mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'indisponibilité 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 (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

Atteinte du niveau de service 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 % à 99,75 %	2 %
95 % à 98,99 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

Le pourcentage d'«atteinte du niveau de service» est calculé d'après : (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 : 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 <hr/>	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour une disponibilité de 98,9 %
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. Cette même entente 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