

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

IBM Performance Management

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 présentes modalités des offres de Logiciel-service régissent les offres de Logiciel-service IBM suivantes :

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Mesures servant à établir les 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. Le Nombre moyen de serveurs virtuels gérés est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un serveur correspond à un ordinateur physique qui comprend des unités de traitement, de la mémoire et des capacités de traitement des entrées-sorties, qui exécute les procédures et les commandes demandées ou des applications pour un ou plusieurs utilisateurs ou appareils clients. Lorsque des armoires, des boîtiers de lame ou d'autres éléments matériels

semblables sont utilisés, chaque appareil physique séparable (un serveur lame, ou un appareil monté en armoire, par exemple) qui possède les composantes requises est considéré en soi comme un serveur distinct. Un Serveur virtuel correspond à un ordinateur virtuel créé en partitionnant les ressources disponibles pour un serveur physique ou à un serveur physique non partitionné. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le Nombre moyen de serveurs virtuels gérés par le Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation du client ou dans un Document transactionnel.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

Les frais mensuels partiels correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au Client. Ces frais sont calculés 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

Lorsqu'un utilisateur du Logiciel-service IBM s'inscrit pour obtenir un Compte, IBM peut lui fournir un identificateur de Compte et un mot de passe. Le Client a la responsabilité de s'assurer que chaque Utilisateur du Logiciel-service IBM gère et maintient à jour l'information sur son Compte. Le Client peut en tout temps demander que les Renseignements personnels fournis dans le cadre de l'inscription à un Compte ou de l'utilisation du Logiciel-service IBM soient corrigées ou retirées de l'information sur le Compte en question. Ces renseignements seront alors corrigés ou retirés, mais leur retrait pourrait empêcher l'accès audit logiciel.

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. 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.

5.1 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 période d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

5.2 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 son utilisation du Logiciel-service IBM lui sera facturée de manière continue. 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, les éventuels frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

5.3 Nécessité pour le Client de renouveler son abonnement

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.

6. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est incluse au cours de la période d'abonnement.

Voici les coordonnées et l'horaire pertinents pour l'assistance téléphonique, par courriel et sur le Portail d'assistance pour les Logiciels-services :

De 8 h à 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

Assistance téléphonique : 1 855 221-1166 (aux États-Unis)

Courriel : support@ibmserviceengage.com

Assistance après les heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes

L'assistance hors des heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes est offerte uniquement pour les problèmes de Gravité 1, pendant les jours ouvrables, les fins de semaine et les jours fériés.

Le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software 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. À moins d'indication contraire dans cette section, ce guide s'applique au Logiciel-service IBM.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

7.1 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/>.

7.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, 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 sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client 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.

7.3 Limitation relative aux offres Step-up

Dans le cas des offres de logiciel-service IBM qui comportent le terme «Step-up» (les «offres Step-up») le Client doit avoir acquis les licences appropriées pour le programme IBM associé dont le nom figure dans l'appellation de l'offre Step-up. Par exemple, le Client qui achète l'offre IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers doit avoir acquis des licences pour le programme IBM associé qui est IBM Tivoli Monitoring. Les autorisations d'utilisation du Client pour l'offre Step-up ne peuvent pas excéder celles qu'a obtenues le client pour le programme IBM associé.

Lorsqu'il fait l'acquisition de l'offre Step-up, le Client ne peut pas utiliser dans son environnement interne les mêmes licences pour le programme IBM associé qu'il utilise de pair avec les autorisations d'utilisation de l'offre Step-up. Par exemple, si les autorisations d'utilisation du client pour le programme IBM associé couvrent un Nombre moyen de serveurs virtuels gérés égale à 23 et que le Client choisit d'acquérir des autorisations d'utilisation pour l'offre Step-up qui couvrent un Nombre moyen de serveurs virtuels gérés de 10, le Client pourra surveiller en moyenne 10 Serveurs virtuels gérés depuis l'environnement du Logiciel-service IBM et 13 de ces serveurs avec les logiciels qui sont installés dans ses locaux.

L'offre Step-up ne comprend pas l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations d'utilisation (licences) applicables; et (2) l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le ou les programmes IBM associés. Au cours de la Période d'abonnement à l'offre Step-up, le Client doit maintenir en vigueur l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé utilisé de pair avec cette même offre. Si la licence du Client pour utiliser le ou les programmes IBM associés ou si l'Abonnement aux logiciels et assistance pour ce ou ces mêmes programmes prend fin, le droit du Client d'utiliser l'offre Step-up est révoqué.

7.4 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.

Annexe A

1. IBM Monitoring (SaaS)

Le Logiciel-service IBM Monitoring (SaaS) surveille l'expérience des utilisateurs finals et les ressources, afin d'alerter les utilisateurs au sujet de problèmes avec des applications et d'aider à résoudre ces problèmes de manière rapide et efficace.

Les utilisateurs de ce Logiciel-service bénéficient des fonctions suivantes :

- L'interface utilisateur du Logiciel-service IBM Application Performance Management («APM UI») permet aux utilisateurs de voir l'état de fonctionnement des applications. Ils peuvent forer vers le bas et voir plus de détails, comme des événements et des indicateurs clés de performance liés aux composantes qui sont associées aux applications.
- Le Logiciel-service détecte et définit automatiquement la structure d'une application, qui peut ensuite être modifiée ou retirée.
- Il installe et configure des agents automatiquement en exigeant peu d'interventions manuelles, voire aucune intervention.
- Les utilisateurs peuvent broser un tableau réel de l'expérience des utilisateurs finals pour une application en obtenant des temps de réponse pour les diverses composantes.
- Ils peuvent voir des mesures clés de bon fonctionnement pour toutes les ressources surveillées.
- Ils peuvent créer et modifier des seuils pour leur permettre d'identifier visuellement des problèmes et de recevoir des alertes.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

Le Logiciel-service IBM Application Diagnostics (SaaS) fournit des renseignements de diagnostic approfondis pour permettre de déterminer la cause fondamentale des problèmes de performances des applications, de manière à résoudre rapidement ces problèmes.

Les utilisateurs de ce logiciel-service bénéficient des fonctions suivantes :

- L'interface utilisateur du Logiciel-service IBM Application Performance Management («APM UI») permet aux utilisateurs de voir l'état de fonctionnement des applications. Ils peuvent forer vers le bas et voir plus de détails, comme des événements et des indicateurs clés de performance liés aux composantes qui sont associées aux applications.
- Le Logiciel-service détecte et définit automatiquement la structure d'une application, qui peut ensuite être modifiée ou retirée.
- Il installe et configure des agents automatiquement en exigeant peu d'interventions manuelles, voire aucune intervention.
- Les utilisateurs peuvent voir des mesures clés de bon fonctionnement pour les serveurs d'applications.
- Les performances sont présentées jusqu'au niveau du code, et les utilisateurs obtiennent des renseignements de diagnostic clés comme des données contextuelles et des traces d'exécution.

3. Logiciel-service IBM Application Performance Management

Le Logiciel-service IBM Application (SaaS) surveille l'expérience des utilisateurs finals, les ressources et effectue un suivi des transactions, afin d'alerter les utilisateurs au sujet de problèmes avec des applications et d'aider à résoudre ces problèmes de manière rapide et efficace.

Les utilisateurs de ce logiciel-service bénéficient des fonctions suivantes :

- L'interface utilisateur du Logiciel-service IBM Application Performance Management («APM UI») permet aux utilisateurs de voir l'état de fonctionnement des applications. Ils peuvent forer vers le bas et voir plus de détails, comme des événements et des Indicateurs clés de performance liés aux composantes qui sont associées aux applications.
- Le Logiciel-service détecte et définit automatiquement la structure d'une application, qui peut ensuite être modifiée ou retirée.

- Il installe et configure des agents automatiquement en exigeant peu d'interventions manuelles, voire aucune intervention.
- Grâce au suivi des transactions, les utilisateurs peuvent identifier des goulots d'étranglement ayant une incidence sur les performances des applications dans tous les navigateurs, les serveurs Web et les serveurs d'applications surveillés.
- Les utilisateurs peuvent dresser un tableau réel de l'expérience des utilisateurs finals pour une application en obtenant des temps de réponse observés pour les diverses composantes dans les navigateurs d'appareils mobiles et de bureau dont se servent les utilisateurs.
- Ils peuvent voir des mesures clés de bon fonctionnement pour toutes les ressources surveillées.
- Ils peuvent créer et modifier des seuils pour leur permettre d'identifier visuellement des problèmes et de recevoir des alertes.
- Les utilisateurs peuvent créer automatiquement des demandes de service dans la solution IBM SmartCloud Control Desk, afin de résoudre un problème après avoir reçu des alertes du logiciel-service IBM Application Performance Management (SaaS).
- Les événements du Logiciel-service IBM Application Performance Management (SaaS) peuvent être intégrés à l'outil IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Annexe 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.

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

1. Définitions

- a. 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.
- b. 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 frais d'abonnement au Service.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Client – Désigne une entité qui s'abonne au Service directement auprès d'IBM, qui est autorisée à utiliser le Service au moment de soumettre une Réclamation et qui n'a manqué à aucune de ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement aux termes du contrat qu'il a signé avec IBM pour le Service.
- f. Temps d'arrêt – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé pour le Service et empêche l'ensemble des utilisateurs du client 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, les intégrations, 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 des mots de passe ou de l'équipement du Client)
 - 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
- g. Événement – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- h. 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.
- i. Temps d'arrêt prévu du système – Désigne une interruption planifiée du Service à des fins de maintenance du service ou de mise à jour du système, dont, notamment, l'installation d'une nouvelle version ou l'application d'une correction temporaire ou d'un correctif.

- j. Service – Désigne l'instance de production du Logiciel-service IBM Performance Management auquel s'applique la présente Entente de niveau de service, comme il est qu'indiqué sur la première page des présentes. Cette Entente de niveau de service s'applique à chaque Service individuellement et non en combinaison.
- k. 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.

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une Réclamation, le Client doit 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. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, y compris le moment où celui-ci a touché le Client 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 le Client s'aperçoit pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.

Le Réclamant autorisé du Client doit soumettre la Réclamation concernant 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.

Le 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'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le temps d'indisponibilité 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 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 forfaits (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 forfait 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 forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Si vous avez acheté le Service 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 Service 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 Service en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, avec déduction d'un escompte de cinquante pour cent (50 %).

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 frais annuels que vous avez payés 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

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)
Moins de 99,8 %	2 %
Moins de 98,8 %	5 %
Moins de 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 total de quatre cent trente-deux (432) 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) - 432 minutes de Temps d'arrêt = 42 768 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99 % 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. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les instances hors production, notamment celles utilisées aux fins de tests, de reprise après sinistre, de formation, 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
- Les services, programmes, logiciels de soutien ou agents qui s'exécutent dans les systèmes clients ou fournis par des tiers
- 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