

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

IBM Kenexa Learn

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.

1. Logiciel-service IBM

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. **Accès** – Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Accès correspond à un droit d'utiliser le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir une seule autorisation 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.
- b. **Utilisateur autorisé** – 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.
- c. **Participant admissible** – Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Chaque personne ou entité admissible à participer à tout programme de prestation de services géré ou suivi par le Logiciel-service IBM est un Participant admissible. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir tous les Participants admissibles gérés ou suivis par le Logiciel-service

IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

Aux fins du présent Logiciel-service IBM, un Participant admissible correspond seulement aux utilisateurs qui sont identifiés comme étant actifs dans le système de gestion de la formation («LMS») et les utilisateurs du système de gestion des contenus de formation («LCMS»).

- d. **Instance** – 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.

3. Frais et facturation

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

3.1 Mise en place

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel.

3.2 Frais mensuels partiels

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

3.3 Options à la demande

Les options à la demande seront facturées au cours du mois pendant lequel le Client commande une telle option, selon le tarif défini dans le Document transactionnel.

3.4 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

4. 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.

4.1 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.

4.2 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, tous les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

4.3 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.

5. Assistance technique

L'assistance technique de base est fournie de pair avec l'offre de Logiciel-service IBM et le Logiciel de soutien, s'il y a lieu, pendant la Période d'abonnement. Les détails concernant l'assistance technique et le soutien à la clientèle sont fournis à l'adresse suivante :

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

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

6.1 Accès des tiers

Sous réserve des modalités des présentes Conditions d'utilisation concernant l'utilisation du Logiciel-service IBM, le Client peut autoriser des tierces parties (des «Tiers»), à accéder au Logiciel-service IBM. Le Client doit aviser les Tiers des modalités relatives à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Il est aussi responsable de l'accès des Tiers au Logiciel-service IBM, notamment, en ce qui concerne : a) les réclamations faites par ces derniers en lien avec le Logiciel-service IBM; ou b) toute utilisation abusive du Logiciel-service IBM par ces Tiers. Le Client défendra, indemnisera et mettra à couvert IBM concernant l'utilisation du Logiciel-service IBM par des Tiers. Cette obligation ne fait l'objet d'aucune limitation de responsabilité.

6.2 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre d'exonération américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Retour ou retrait des données du Client

À la demande écrite du Client, après la résiliation ou l'expiration des Conditions d'utilisation ou du Contrat, IBM détruira ou retournera au Client tous les Renseignements personnels du client mis à la disposition du Logiciel-service IBM, sous réserve de sa politique de sauvegarde et de conservation.

6.4 Témoins

Le Client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir de l'information d'identification personnelle, en récoltant des statistiques sur l'utilisation, de même que de l'information conçue pour aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, comme énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Lorsque les lois applicables l'exigent, le Client doit aviser les utilisateurs et obtenir leur consentement pour mener toutes les activités susmentionnées.

6.5 Traitement des données

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

Le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu, dont les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Angleterre, Canada, Chine, Allemagne, Inde, Irlande, Mexique, Singapour, Vietnam et États-Unis.

Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir les Services infonuagiques.

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

6.6 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.

Appendice A

IBM Kenexa Learn on Cloud est une plateforme qui permet au client de créer, de fournir et de faire le suivi de contenus d'apprentissage. Le Client peut commander un produit ou une combinaison quelconque des trois produits IBM Kenexa Learn on Cloud énumérés ci-dessous :

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Des services de mise en œuvre initiaux sont requis pour les offres IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author et IBM Kenexa LMS on Cloud. Ces services feront l'objet d'une Description du travail distincte.

Les services de mise en œuvre initiaux pour l'offre Hot Lava Mobile on Cloud sont décrits ci-après.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Le Logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend une fonction d'auteur qui permet de créer du contenu réutilisable dans un environnement de collaboration et de diffuser ce contenu de multiples façons. Il donne la possibilité de gérer et de réutiliser du contenu en utilisant une fonction de recherche, des métadonnées du Client, une taxinomie dynamique, le suivi d'objets et la création de rapports. Il permet également d'importer, d'étiqueter, de faire le suivi et de gérer du contenu externe ou déjà sur place et de créer du contenu aux fins de fourniture exclusive. Cette offre de Logiciel-service IBM inclut l'autorisation d'utilisation d'un (1) site de production et d'un (1) site hors production (c'est-à-dire, un site bac à sable).

1.1 Autres options pouvant être commandées pour l'offre LCMS Premier on Cloud Author après la prestation des services de mise en œuvre initiaux

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Cette option permet de livrer du contenu d'apprentissage en ligne directement à partir du logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud, en utilisant les normes AICC («Aviation Industry CBT Committee») ou d'autres méthodes compatibles. Le Contenu est mis en forme de manière dynamique, au moment de la livraison, afin de répondre aux besoins du public cible et du médium dans lequel il est livré.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Cette option donne un rapport supplémentaire qui s'ajoute aux autres rapports standards compris. Le rapport se limite aux données contenues dans la base de données standard et n'inclut pas les éventuelles modifications apportées à cette même base de données.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Cette option fournit un modèle supplémentaire qui contient des normes pour la création de contenu qui répondent aux besoins spécifiques du Client.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Cette option fournit un fichier de correspondance supplémentaire qui permet d'importer et de convertir un fichier Word ou PowerPoint de format spécifique en format LCMS natif.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Cette option fournit un ensemble linguistique supplémentaire permettant de prendre en charge d'autres langues en plus de celles qu'offre l'ensemble linguistique de base fourni avec le Logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Cette option permet au Client d'utiliser un site bac à sable supplémentaire aux fins de tests ou de formation internes.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Ce Logiciel-service offre un système de gestion de la formation configurable permettant d'administrer des cours, de les documenter, d'en faire le suivi, de produire des rapports qui les concernent et de livrer des cours dans un mode d'apprentissage en salle, en ligne ou mobile. Il favorise l'apprentissage avec des collègues et à l'aide de collègues et d'experts, en utilisant et en intégrant des fonctions logicielles sociales dans un environnement sécurisé. Cette offre de Logiciel-service IBM inclut l'autorisation d'utilisation d'un (1) site de production et d'un (1) site hors production (c'est-à-dire, un site bac à sable).

2.1 Autres options pour les offres LMS on Cloud pouvant être commandées après la prestation des services de mise en œuvre initiaux

a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Cette option permet au Client synchroniser l'information des utilisateurs des offres LMS à partir de son système d'information pour les ressources humaines. IBM fournira le format à utiliser pour importer l'information des utilisateurs. Le Client a la responsabilité d'importer l'information des utilisateurs dans le format spécifié.

Un maximum de huit (8) de services-conseils sera fourni pour soutenir l'installation, la configuration et la validation des données pour cette option. Ces services prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Cette option permet d'importer des données historiques sur la formation dans le logiciel-service LMS. IBM fournira le format à utiliser pour importer ces données. Le Client a la responsabilité d'importer les données historiques dans le format spécifié en utilisant une feuille de calcul Excel. Un maximum de huit (8) de services-conseils sera fourni pour soutenir l'installation, la configuration et la validation des données pour cette option. Ces services prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Cette option intègre le Logiciel-service IBM Kenexa LMS on Cloud au serveur d'annuaires d'un tiers, en utilisant le protocole LDAP.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Cette option donne un rapport supplémentaire qui s'ajoute aux autres rapports standards compris. Le rapport se limite aux données contenues dans la base de données standard et n'inclut pas les éventuelles modifications apportées à cette même base de données.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Cette option permet au Logiciel-service IBM Kenexa LMS on Cloud d'interagir avec des applications de commerce électronique.

f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

Cette option fournit un ensemble linguistique supplémentaire permettant de prendre en charge d'autres langues en plus de celles qu'offre l'ensemble linguistique de base fourni avec le Logiciel-service IBM Kenexa LMS on Cloud.

g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site

Cette option permet au Client d'utiliser un site bac à sable supplémentaire aux fins de tests ou de formation internes.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Ce Logiciel-service offre une solution d'apprentissage mobile pour créer, livrer et analyser divers types de contenus mobiles, convenant à tous les appareils, afin de répondre à une variété de scénarios de communication, d'apprentissage mobile et d'aide au rendement. Ce Logiciel-service donne la possibilité de créer du contenu et de le diffuser ensuite dans des appareils mobiles et des tablettes.

La mise en œuvre standard du logiciel-service Hot Lava Mobile comprend la configuration et la mise en place à distance des composants suivants :

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* – un composant permettant de créer du contenu à livrer dans des appareils mobiles; et

- le moteur *Hot Lava Mobile Delivery Engine*, qui permet de publier du contenu mobile, de modifier les autorisations d'accès des utilisateurs et de faire le suivi de la livraison de contenu mobile.

Appendice B

IBM Kenexa Learn 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'applique. Vous comprenez que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. **Client** – Entité qui s'abonne au Service directement auprès d'IBM, qui n'a manqué à aucune de ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat qu'elle a conclu avec IBM pour le Service.
- b. **Crédit pour la disponibilité** – 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. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- d. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- e. **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.
- f. **Réclamant autorisé** – Personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des Réclamations en vertu de la présente Entente de niveau de service.
- g. **Réclamation** – 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.
- h. **Service** – Service IBM Kenexa auquel s'applique la présente Entente de niveau de service. Cette Entente de niveau de service s'applique à chaque Service individuellement et non en combinaison.
- i. **Temps d'arrêt** – 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. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - (1) Temps d'arrêt prévu du système
 - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, etc.)
 - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - (4) 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)
 - (5) Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Service
- j. **Temps d'arrêt prévu du système** – Interruption prévue du Service aux fins de maintenance.

2. Crédits pour la disponibilité

- a. 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 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.

- b. 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.
- c. 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.
- d. IBM mesurera et signalera à l'interne le temps d'arrêt total au cours de chaque Mois de la période contractuelle. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le temps d'arrêt total au cours de chaque Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 de la facture de services mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
93 % à 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	10 %

Le pourcentage d'atteinte du Niveau de service est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle (moins les minutes de Temps d'arrêt prévu du système), moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt imprévu dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois (moins le nombre de minutes de Temps d'arrêt prévu du système). La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

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 bac à sable, de reprise après sinistre ou d'assurance de la qualité
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité, un participant ou un invité autorisé 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