

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

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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. Logiciels-services IBM

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

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Aux fins des présentes Conditions d'utilisation, les offres de Logiciel-service IBM désignées sont des offres d'Infrastructure-service.

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. 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 ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Nœud ancien** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. IBM ne met plus en marché d'autorisations d'utilisation pour les Nœuds anciens. Elle peut toutefois, à sa seule et entière discrétion, accepter d'augmenter les autorisations d'utilisation existantes du Client pour lui permettre d'utiliser le Logiciel-service IBM selon l'unité de mesure Nœud ancien. L'utilisation par le Client du Logiciel-service IBM selon cette unité de mesure est assujettie à la définition de cette unité de mesure spécifiée dans le contrat aux termes duquel le Client a initialement acquis les droits d'utiliser le Logiciel-service IBM ancien, et seulement comme spécifié dans l'Autorisation d'utilisation du Client.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais mensuels partiels

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

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

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, les éventuels 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

Pendant la Période d'abonnement et après que le Client ait reçu d'IBM un avis indiquant que le Logiciel-service IBM est disponible, l'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par courriel, sur des forums en ligne et à l'aide d'un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM, et sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Les priorités qui suivent s'appliqueront pour le traitement des problèmes avec le Logiciel-service IBM qui sont soumis :

Priorité	Définition de la priorité	Objectifs de délai d'intervention	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
Toutes les autres	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et il n'y a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise. Il peut s'agir d'une demande d'information ou de nature non technique.	Au plus quatre (4) heures	Pendant les heures ouvrables

Dans la section «IBM Cloudant» du guide d'assistance pour le Logiciel-service IBM, le Client trouvera plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes utilisés pour signaler les problèmes, les priorités et les niveaux de gravité des problèmes, de même que la description d'autres moyens de communication et processus utilisés pour fournir de l'assistance technique.

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

6.1 Conformité au cadre «Safe Harbor» et protection des données

IBM a adopté les cadres «Safe Harbor» américano-européen et américano-suisse, tels que définis par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne et de la Suisse. Pour obtenir plus d'information au sujet de ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels pour le Logiciel-service IBM ou directement à IBM, il est considéré comme seul responsable du traitement de ces renseignements, et désigne alors IBM comme sous-traitant du traitement (selon la définition de ces appellations dans la Directive 95/46/EC de l'Union européenne) pour traiter les Renseignements personnels. IBM traitera ces Renseignements personnels seulement dans la mesure requise pour mettre en disponibilité le Logiciel-service IBM conformément aux présentes Conditions d'utilisation. IBM coopérera de manière raisonnable avec le Client, afin de lui permettre de respecter toutes les exigences juridiques, y compris en fournissant au Client l'accès aux Renseignements personnels. Le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu mis à la disposition du Logiciel-service IBM, y compris les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale à IBM aux États-Unis. Si IBM modifie sa façon de traiter ou de sécuriser les Renseignements personnels et que cette modification a pour effet d'empêcher le Client de se conformer aux lois de protection des données applicables, le Client peut mettre fin à la période d'abonnement au Logiciel-service IBM visé, en fournissant un avis écrit à IBM dans les trente (30) jours qui suivent sa réception de l'avis d'IBM concernant cette modification.

6.2 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. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de ses sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.3 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

1. Offres de Logiciel-service IBM

Les caractéristiques de base suivantes s'appliquent à chacune des offres de Logiciel-service IBM décrites ci-dessous.

- Le Client obtient l'accès au logiciel IBM Cloudant Data Layer, une base de données en format JSON («JavaScript Object Notation»). Ce logiciel donne la possibilité d'enregistrer et d'extraire des données en se servant d'une (1) interface de programmation d'applications Cloudant RESTfu, d'accéder aux bibliothèques de développement de logiciels des systèmes clients et mobiles, d'indexer en mode plein texte, d'effectuer une duplication multimaîtres et des analyses en temps réel à l'aide de l'outil MapReduce.
- IBM installera et configurera les composantes du logiciel IBM Cloudant Data Layer dans un (1) serveur pour chaque Instance du Logiciel-service IBM. Chaque serveur sera situé dans un centre informatique d'un fournisseur d'infrastructure-service compatible. Le Client peut choisir le fournisseur de l'infrastructure-service et l'emplacement du centre informatique dans une liste dressée par IBM.
- Le Client doit acquérir un minimum de trois (3) Instances par grappe. IBM configurera les serveurs associés pour former une ou plusieurs grappes. IBM, pourra, à sa seule discrétion, configurer un ou plusieurs équilibreurs de charge pour gérer les charges de travail du système.
- Le Client a accès à un directeur technique de compte pour l'aider à exécuter les activités de mise en place et de configuration. Cette assistance devient disponible au Client une fois qu'IBM l'a avisé qu'il a accès au Logiciel-service IBM. Le directeur technique de compte n'est pas une ressource exclusive à temps plein; il est disponible pour offrir jusqu'à concurrence de quinze (15) heures de consultation.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Cette offre de Logiciel-service IBM est destinée aux Clients qui désirent évaluer le logiciel IBM Cloudant Data Layer.

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur spécialisé pour ses activités qui n'est pas partagé avec aucun autre client.
- La Période d'abonnement maximale pour cette offre est de six (6) mois.
- Pendant la Période d'abonnement, le Client peut seulement utiliser le service aux fins d'évaluation et hors production.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur spécialisé pour ses activités qui n'est pas partagé avec aucun autre client.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur spécialisé pour ses activités qui n'est pas partagé avec aucun autre client.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur qui est configuré comme une instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera les ressources matérielles et de réseau avec d'autres clients, mais demeurera exclusive pour le Client.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur qui est configuré comme une instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera les ressources matérielles et de réseau avec d'autres clients, mais demeurera exclusive pour le Client.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur spécialisé pour ses activités qui n'est pas partagé avec aucun autre client.
- Le Client obtient l'accès à des composantes logicielles géospatiales qui combinent la puissance des systèmes d'information géographique (SIG) en utilisant le format GeoJSON. Des fonctions d'indexation géospatiale, de recherche géospatiale et de fragmentation géospatiale sont fournies par l'entremise de la même interface de programmation d'applications Cloudant Restful.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Outre les caractéristiques de base décrites plus haut, les particularités suivantes s'appliquent à cette offre de Logiciel-service IBM :

- Pour chaque Instance du Logiciel-service IBM, le Client obtient l'accès à un (1) serveur qui est configuré comme une instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera les ressources matérielles et de réseau avec d'autres clients, mais demeurera exclusive pour le Client.
- Le Client obtient l'accès à des composantes logicielles géospatiales qui combinent la puissance des systèmes d'information géographique (SIG) en utilisant le format GeoJSON. Des fonctions d'indexation géospatiale, de recherche géospatiale et de fragmentation géospatiale sont fournies par l'entremise de la même interface de programmation d'applications Cloudant Restful.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Les spécifications pour cette offre de Logiciel-service IBM sont définies dans le contrat que le Client a conclu avec Cloudant Inc.

Appendice B

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

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de 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. **Cas de force Majeure** – Cas fortuit, acte de terrorisme, action syndicale, incendie, une inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, virus, 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 Logiciel-service IBM qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- b. **Client, vous ou votre** – Entité qui s'abonne au Logiciel-service IBM directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le Logiciel-service IBM.
- c. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Logiciel-service IBM.
- d. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- e. **Maintenance d'urgence** – Maintenance effectuée dans le Logiciel-service IBM qui a pour effet de limiter ou de suspendre temporairement la disponibilité d'une partie ou de l'ensemble de ce Logiciel-service, que ce soit pour des raisons de sécurité publique, de sécurité, de maintenance du Logiciel-service IBM, d'interfonctionnement des services, de protection des données, ou dans le but d'effectuer des travaux qui sont nécessaires pour des raisons opérationnelles ou techniques.
- f. **Maintenance périodique** – Maintenance du Logiciel-service IBM qui est programmée à un moment spécifique par IBM. Pendant cette maintenance, il se peut que le Logiciel-service IBM ne soit pas disponible pour le Client.
- g. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'abonnement au Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (temps universel) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (temps universel) le dernier jour du mois..
- h. **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.
- i. **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.
- j. **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.
- k. **Temps d'arrêt justifié** – Période dans un mois, mesurée en minutes, pendant laquelle le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison de l'un ou l'autre des motifs suivants :
 - (1) Cas de force majeure
 - (2) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - (3) Actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au Logiciel-service IBM au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client)
 - (4) Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - (5) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
 - (6) Maintenance périodique

- (7) Maintenance d'urgence
- (8) Défaillance à l'échelle régionale des services AWS («Amazon Web Services»), selon l'indication du tableau de bord AWS (si AWS est le fournisseur de l'Infrastructure-service)

- l. **Temps total** – Temps, mesuré en minutes au cours d'un mois donné.
- m. **Temps utilisable** – Période au cours d'un mois donné, mesuré en minutes, pendant laquelle le Logiciel-service IBM est disponible pour l'utilisation du Client, comme prévu, et répond aux demandes d'un seul document dans un délai de 250 millisecondes, dans le 99e percentile pour toutes les demandes, pour un volume de cent cinquante (150) transactions par seconde ou moins. Le temps de réponse sera mesuré comme étant le délai d'accès au premier octet (TTFB).

2. Avis de maintenance

Toute Maintenance périodique qui aura pour effet de rendre le Logiciel-service IBM non disponible sera communiquée au Réclamant autorisé du Client au moins un (1) jour ouvrable avant le début de la maintenance.

Si une Maintenance d'urgence est requise, IBM avisera le Réclamant autorisé du Client immédiatement au moment de commencer la maintenance.

3. Crédits pour la disponibilité

- a. Afin d'être admissible pour soumettre une Réclamation, vous devez avoir ouvert un dossier d'assistance pour chaque Événement au centre d'assistance d'IBM pour le Logiciel-service IBM applicable, conformément à la procédure IBM relative à la signalisation de 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.
- b. Votre Réclamant autorisé doit soumettre votre Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard dix (10) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite Réclamation.
- c. 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.
- d. IBM évaluera la Réclamation dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de ladite Réclamation. IBM calculera à l'interne le Temps utilisable total et le Temps d'arrêt justifié 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 Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant les mêmes Événements au cours du même Mois de la période contractuelle.
- e. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Vous pouvez seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM inclus dans un Forfait pour tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un Forfait au cours d'un Mois de la période contractuelle quelconque.
- f. Si vous avez acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide, dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM qui est en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- g. 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.

- h. 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.

4. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM 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)
Niveau égal ou supérieur à 99,9 %	0 %
Niveau égal ou supérieur à 99 %, mais inférieur à 99,9 %	10 %
Niveau égal ou supérieur à 95 %, mais inférieur à 99 %	25 %
Niveau inférieur à 95 %	100 %

Le pourcentage d'«Atteinte du niveau de service» est calculé comme suit : (a) le Temps utilisable, divisé par (b) la différence entre le nombre total de minutes dans le Mois de la période contractuelle et le Temps d'arrêt justifié. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Dans le mois de mars (qui comprend un total de 44 640 minutes), le Temps d'arrêt justifié est de 3 minutes et le Temps utilisable est de 44 194, ce qui donne lieu au calcul suivant :

$$[44\ 194 / (44\ 640 - 3)] \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99 \%$$

5. 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
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM