

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offre IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS 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

Pour les besoins des présentes Conditions d'Utilisation, les offres IBM SaaS désignées sont des offres d'infrastructure sous forme de services (IaaS).

2. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Nœud Existant** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Les droits d'utilisation existants ne sont plus commercialisés activement par IBM. Cependant, IBM peut, à sa seule et unique discrétion, accepter d'augmenter les droits d'utilisation existants du Client pour utiliser l'Offre IBM SaaS dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Nœud Existant. L'utilisation par le Client de l'Offre IBM SaaS dans le cadre de cette unité de mesure de redevance est soumise à la définition de l'unité de mesure de redevance stipulée dans le contrat au titre duquel le Client a initialement acquis les droits d'utilisation de l'Offre IBM SaaS existante, et uniquement au droit d'utilisation indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client.

3. Redevances et Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

4. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

4.1 Renouvellement Automatique

Si l'Autorisation d'Utilisation du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée à l'Ingénieur commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès du Représentant Commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

5. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le Support Technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Les priorités suivantes s'appliqueront aux problèmes soumis au niveau de l'Offre IBM SaaS :

Priorité	Définition de la priorité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
Toutes les autres	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations ou qu'il s'agit d'une demande d'information ou d'une demande non technique.	Sous 4 heures	Heures ouvrables

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne, les niveaux de priorité et de gravité des problèmes ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la section IBM Cloudant dans le manuel IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Conformité Safe Harbor et Protection des Données

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) et américano-suisses de Safe Harbor établis par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, le Client doit se rendre sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Si le Client met à disposition des Données Personnelles dans le cadre de l'Offre IBM SaaS, entre le Client et IBM, le Client est considéré comme seul responsable du traitement des Données Personnelles et désignera IBM comme sous-traitant du traitement (tels que ces termes sont définis dans la directive UE 95/46/EC) desdites Données Personnelles. IBM ne traitera ces Données Personnelles que dans les limites requises pour mettre à disposition l'Offre IBM SaaS conformément aux présentes Conditions d'Utilisation. IBM coopérera raisonnablement avec le Client pour assurer le respect des réglementations, dont l'octroi au Client de l'accès aux Données Personnelles. Le Client accepte qu'IBM transfère du Contenu accessible à l'Offre IBM SaaS, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination d'IBM aux États-Unis. Si IBM modifie la façon dont elle traite ou sécurise les Données Personnelles et que cette modification est à l'origine du non respect par le Client des lois applicables à la protection des données, le Client est autorisé à résilier l'Offre IBM SaaS concernée, dans les trente (30) jours suivant la notification de la modification adressée par IBM.

6.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

6.3 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

1. Offres IBM SaaS

Les fonctionnalités de base suivantes sont incluses dans chacune des Offres IBM SaaS décrites ci-dessous.

- Le Client reçoit l'accès au logiciel IBM Cloudant Data Layer, une base de données JSON (JavaScript Object Notation). Ce logiciel permet de stocker et d'extraire des données via une (1) API REST Cloudant, d'accéder aux bibliothèques SDK client et mobiles, l'indexation en texte intégral, la réplication maître et des analyses en temps réel via MapReduce.
- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, IBM installera et configurera les composants du logiciel IBM Cloudant Data Layer sur un (1) serveur. Chaque serveur sera situé dans une infrastructure prise en charge sous la forme d'un centre de données du fournisseur de services (IaaS). Le Client peut sélectionner le fournisseur IaaS et les sites de centre de données à partir d'une liste définie par IBM.
- Le Client doit acquérir au minimum trois (3) Instances par cluster. IBM configurera les serveurs associés dans un ou plusieurs clusters. IBM configurera, à sa seule discrétion, un ou plusieurs équilibreurs de charge pour contrôler les charges de travail du système.
- Le Client a accès à un Technical Account Manager (TAM) qui lui fournira une assistance pour les activités d'installation et de configuration. Cette assistance sera accessible au Client lorsque ce dernier est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible. Le TAM n'est pas une ressource dédiée à temps plein et est disponible pour un maximum de 15 heures de consultation.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Cette Offre IBM SaaS est destinée aux clients qui souhaitent évaluer le logiciel IBM Cloudant Data Layer.

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.
- La Période d'Abonnement maximale de cette offre est de 6 mois.
- Pendant la Période d'Abonnement, le Client ne peut utiliser le service à des fins d'évaluation et de non-production.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur configuré en tant qu'instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera des ressources matérielles et réseau avec d'autres clients mais elle sera exclusive au Client.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur configuré en tant qu'instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera des ressources matérielles et réseau avec d'autres clients mais elle sera exclusive au Client.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.
- Le Client reçoit l'accès aux composants du logiciel géospatial qui combinent la puissance des systèmes d'informations géographiques (GIS) au format GeoJSON. Les fonctions d'indexation géospatiale, de requête géospatiale et de sharding géospatial sont fournies par le biais de la même API REST Cloudant.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à cette Offre IBM SaaS :

- Pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur configuré en tant qu'instance virtuelle. Cette instance virtuelle partagera des ressources matérielles et réseau avec d'autres clients mais elle sera exclusive au Client.
- Le Client reçoit l'accès aux composants du logiciel géospatial qui combinent la puissance des systèmes d'informations géographiques (GIS) au format GeoJSON. Les fonctions d'indexation géospatiale, de requête géospatiale et de sharding géospatial sont fournies par le biais de la même API REST Cloudant.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Les spécifications relatives à cette Offre IBM SaaS sont définies dans le contrat existant du Client conclu avec Cloudant Inc.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client :

La version du présent Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. **Contact Agréé** : signifie la personne que le Client a indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.
- b. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- c. **Réclamation** : signifie une réclamation soumise par le Contact Agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure GMT) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure GMT).
- e. **Client** : signifie une entité souscrivant à l'Offre IBM SaaS directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour l'Offre IBM SaaS.
- f. **Maintenance d'urgence** : désigne la maintenance de l'Offre IBM SaaS qui peut provisoirement limiter ou suspendre la disponibilité de tout ou partie de l'Offre IBM SaaS pour des raisons de sûreté publique, de sécurité, de maintenance de l'Offre IBM SaaS, d'interopérabilité des services et de protection de données ou pour effectuer des prestations nécessaires pour des raisons opérationnelles ou techniques.
- g. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. **Durée d'Indisponibilité Justifiée** : signifie la période, mesurée en minutes, au cours d'un mois donné, pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour l'une des raisons suivantes :
 - (1) cas de Force Majeure ;
 - (2) incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - (3) actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès à l'Offre IBM SaaS au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
 - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ;
 - (5) respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client ;
 - (6) maintenance planifiée ;
 - (7) maintenance d'urgence ; ou
 - (8) lorsque Amazon Web Services (« AWS ») est le fournisseur IaaS (Infrastructure as a Service), tout incident régional au niveau d'AWS lors de l'utilisation du tableau de bord de service AWS en tant qu'indicateur.
- i. **Force Majeure** : signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures, ordonnances ou restrictions gouvernementales, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause d'indisponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM.

- j. **Maintenance Planifiée** : signifie la maintenance de l'Offre IBM SaaS qu'IBM planifie pendant une période donnée. Pendant cette période, il se peut que l'Offre IBM SaaS ne soit pas disponible pour le Client.
- k. **Niveau de Service** : signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.
- l. **Durée totale** : signifie la période, mesurée en minutes, au cours d'un mois donné.
- m. **Durée de Disponibilité** : signifie la période, mesurée en minutes, au cours d'un mois donné, pendant laquelle l'Offre IBM SaaS est disponible pour le Client comme prévu et répond aux demandes de documents uniques dans les 250 millisecondes au centile 99 pour toutes les demandes dont le volume est inférieur ou égal à 150 TPS. Les temps de réponse seront mesurés sous forme de délai jusqu'au premier octet (TTFB).

2. Notification de Maintenance

Toute Maintenance Planifiée donnant lieu à l'indisponibilité de l'Offre IBM SaaS sera communiquée au Contact Agréé du Client au moins 1 jour ouvrable avant le début de la maintenance.

Si une Maintenance d'Urgence est requise, IBM en informera immédiatement le Contact Agréé du Client dès le début de la maintenance.

3. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour l'Offre IBM SaaS concernée, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de Priorité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement et aider de manière raisonnable IBM à diagnostiquer et résoudre l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Priorité 1.
- b. Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.
- c. Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.
- d. IBM évaluera la Réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de ladite Réclamation. IBM mesurera en interne la Durée de Disponibilité et la Durée d'Indisponibilité Justifiée totales pendant chaque mois contractuel. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM décline toute responsabilité en cas de Crédits de Disponibilité multiples pour un ou plusieurs Événement(s) identique(s) ayant lieu dans le même Mois Contractuel.
- e. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- f. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- g. IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.

- h. LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

4. Niveaux de service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel

Niveau de Service Obtenu (pendant un Mois Contractuel)	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Supérieur ou égal à 99,9 %	0 %
Supérieur ou égal à 99 % mais inférieur à 99,9 %	10 %
Supérieur ou égal à 95 % mais inférieur à 99 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Le Niveau de Service Obtenu, exprimé en pourcentage, est calculé comme suit : (a) la Durée de Disponibilité divisée par (b) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins la Durée d'Indisponibilité Justifiée.

A titre d'exemple, le mois de mars (contenant un total de 44 640 minutes) avec une durée d'indisponibilité justifiée de 3 minutes et une durée de disponibilité de 44 194 minutes sera calculé comme suit :

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

5. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux Services bêta ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés de l'Offre IBM SaaS d'un Client IBM ;