

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

IBM Watson Analytics

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

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

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. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Les Gigaoctets sont utilisés pour mesurer la taille des ensembles de données décompressés qui sont chargés dans le Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de Gigaoctets hébergés dans le Logiciel-service IBM en tout temps au cours de la période de mesure.

3. Frais et facturation

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

3.1 Frais de 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.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement, l'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie comme défini dans le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») qui se trouve à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou à une adresse URL subséquente fournie par IBM. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

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

6.1 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements sur le Client (ses employés et entrepreneurs) 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 d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information 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 leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs 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.

6.2 Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour le contenu réglementé, comme les renseignements personnels, qu'ils soient sensibles ou non. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM.

6.3 Utilisation du contenu du Client par IBM aux fins d'analytique cognitive

IBM peut utiliser le contenu et les données que le Client fournit au Logiciel-service IBM afin de mener à l'interne des recherches et des tests, d'apporter des améliorations au Logiciel-service IBM ou de développer de nouveaux services qui offrent aux utilisateurs une expérience plus personnalisée et significative. Dans le cadre d'une telle utilisation, IBM peut compiler et analyser des données sommaires groupées anonymes qui reflètent l'utilisation du Logiciel-service IBM par les utilisateurs autorisés du Client, et préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux résultant de la compilation et de l'analyse (collectivement appelés les «Données compilées»). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données compilées.

6.4 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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.

6.5 Destruction du contenu

IBM détruira les données ou le contenu du Client dès l'expiration ou l'annulation de l'abonnement au Logiciel-service IBM, ou avant, à la demande du Client.

6.6 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 ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site

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

7. Contenu de Twitter dans le Logiciel-service Watson Analytics

7.1 Définitions

- a. **Rapport d'analyse** – Résultats créés par les applications du Client dans le Logiciel-service IBM par un processus d'analyse et en dérivant de l'information issue du Contenu de Twitter. Ces résultats peuvent ne pas comprendre de Contenu de Twitter, mais plutôt des données qui sont issues de ce Contenu, comme des termes de recherche et des références à l'objet des messages sur Twitter.
- b. **Code d'identification de message («Tweet ID»)** – Code d'identification unique produit par Twitter pour chaque micromessage.
- c. **Messages sur Twitter** – Message public d'un maximum de 140 caractères publié par un utilisateur final du service Twitter.
- d. **Contenu de Twitter** – Micromessages, Code d'identification de message, information sur le profil public d'un utilisateur final de Twitter et toute autre information de Twitter mise à la disposition du Client.

7.2 Utilisation du Contenu de Twitter

Le Client ne doit pas avoir accès au Contenu de Twitter brut. Le Logiciel-service IBM donne au Client un moyen de sélectionner et d'utiliser le Contenu de Twitter, mais uniquement dans le Logiciel-service IBM, aux seules fins d'analyse du Contenu de Twitter et de production de Rapports d'analyse.

Le Contenu de Twitter n'appartient pas à IBM et ne fait pas l'objet d'un contrôle de la part d'IBM. Ce Contenu peut inclure des éléments qui sont illégaux, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM et ses fournisseurs n'ont aucune obligation de passer en revue, de filtrer, de vérifier, de modifier ou de retirer du Contenu de Twitter, mais ils peuvent toutefois décider de le faire, à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonction fournie par IBM pour supprimer ou modifier sans délai tout Contenu de Twitter qui peut être enregistré dans le Logiciel-service IBM. Le Client a le droit de télécharger et de retirer le Rapport d'analyse du Logiciel-service IBM.

7.3 Volume de données de Twitter

Les Clients qui optent pour l'offre IBM Watson Analytics Plus sont limités à :

- 25 000 micromessages par ensemble de données.

Les Clients qui optent pour l'offre IBM Watson Analytics Professional sont limités à :

- 50 000 micromessages par ensemble de données.

7.4 Restrictions relatives au Contenu de Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu de Twitter en violation des lois applicables, y compris, notamment, les lois sur la protection des renseignements personnels, ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées;
- b. utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse sur un petit groupe de personnes ou sur une personne, à des fins illicites ou discriminatoires;
- c. utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse qui sera incluse dans un réseau de publicité;
- d. utiliser le Contenu de Twitter pour produire une analyse qui donne une série de mesures ponctuelles régulières et créées à l'aide des mêmes méthodes ou de méthodes semblables, afin de comparer les performances d'une émission de télévision dans le temps ou d'effectuer une comparaison avec un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres émissions de télévision;
- e. utiliser à toute fin des mesures regroupées sur les utilisateurs de Twitter, comme le nombre d'utilisateurs ou de comptes, qui sont obtenues en accédant au Contenu de Twitter et en l'utilisant dans le cadre du Logiciel-service IBM.
- f. utiliser le Contenu de Twitter à toute autre fin que celle limitée et permise pour le Logiciel-service IBM.

7.5 Résiliation par IBM

Dès la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM ou la révocation de son utilisation, le Client doit cesser d'utiliser le Contenu de Twitter.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits de suspension et de résiliation prévus au Contrat, IBM peut en tout temps cesser de fournir l'accès au Contenu de Twitter, sans préavis et sans obligation d'accorder au Client un remboursement, un crédit ou une autre forme de rémunération.

7.6 Avis de non-garantie et de non-indemnisation concernant le Contenu de Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE DÉFINIE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU DE TWITTER EST FOURNI UNIQUEMENT «TEL QUEL» ET «TEL QUE DISPONIBLE», AVEC TOUS SES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE CE CONTENU À SES PROPRES RISQUES. IBM N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À LA QUALITÉ, AUX PERFORMANCES, À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, À LA PROPRIÉTÉ, AINSI QUE LES GARANTIES DÉCOULANT D'HABITUDES COMMERCIALES ÉTABLIES, DE L'USAGE OU DES PRATIQUES COMMERCIALES, EN LIEN AVEC LE CONTENU DE TWITTER, ET ELLE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ À CET ÉGARD. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU DE TWITTER SE FERA SANS INTERRUPTION OU SANS ERREURS. CET AVIS DE NON-GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE VALIDE DANS CERTAINS TERRITOIRES, DE SORTE QUE LE CLIENT PEUT JOUIR DE DROITS DE GARANTIE EN VERTU DE LA LOI QUI NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE RENONCIATION NI ÊTRE ASSUJETTIS À UNE CLAUSE DE NON-GARANTIE. LE CAS ÉCHÉANT, UNE TELLE GARANTIE NE S'APPLIQUERA QUE PENDANT TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (À MOINS QUE LA LOI EN QUESTION NE STIPULE D'AUTRES DISPOSITIONS À CET ÉGARD). TOUTE OBLIGATION POUR IBM D'INDEMNISER LE CLIENT AUX TERMES DU PRÉSENT CONTRAT NE S'APPLIQUE D'AUCUNE FAÇON À L'ACCÈS DU CLIENT AU CONTENU DE TWITTER ET À SON UTILISATION DE CE CONTENU.

7.7 Utilisation par le gouvernement des États-Unis

Le Contenu de Twitter est un élément commercial («commercial item»), comme défini dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un logiciel commercial («commercial computer software») et de la documentation du logiciel commercial («commercial computer software documentation»), selon la définition donnée à ces termes dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 12.212. L'utilisation, la modification, la production d'œuvres dérivées, la diffusion, la création, l'affichage, la divulgation ou la distribution du Contenu de Twitter par une entité gouvernementale sont interdits, sauf dans la mesure expressément permise aux termes du présent Contrat. De plus, toute utilisation par une entité gouvernementale américaine doit se faire conformément aux articles réglementaires 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client se sert du Contenu de Twitter dans le cadre de son rôle officiel d'employé ou de représentant d'une entité gouvernementale fédérale, d'État ou locale aux

États-Unis, et qu'il est incapable sur le plan juridique d'accepter la juridiction, le lieu d'un procès ou d'autres clauses des présentes, ces clauses ne s'appliqueront pas à cette entité, mais uniquement dans la mesure requise par les lois applicables. L'entrepreneur et fabricant est l'entreprise Twitter, Inc., sise au 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Appendice A

1. IBM Watson Analytics

Le Logiciel-service IBM Watson Analytics fournit une expérience analytique unifiée dans le nuage et aide les utilisateurs à se concentrer sur les facteurs clés qui ont une incidence sur leur entreprise. En automatisant les étapes d'accès aux données et d'analyse prédictive, le Logiciel-service IBM identifie des tendances et des relations cachées, puis les explique, afin de permettre de comprendre plus rapidement les raisons pour lesquelles des situations sont survenues.

Le Logiciel-service IBM présente les caractéristiques suivantes :

- Expérience utilisateur intéressante – Présentation de données et de renseignements clés dans un format qui permet aux utilisateurs de comprendre leurs données et d'interagir avec elles.
- Investigation des données – Exploration visuelle des données et interaction avec elles pour trouver des tendances et en déduire des renseignements utiles.
- Découverte analytique guidée – Analyse prédictive intégrée qui permet d'obtenir automatiquement des corrélations statistiques et une analyse des principaux facteurs en jeu.
- Dialogue en langage naturel – Interaction avec les données à l'aide d'une interface en langue anglaise fonctionnant par mots-clés et en utilisant des termes d'affaires familiers.
- Accès aux données – Accès automatique aux données du Client, évaluation de leur état de préparation pour l'analyse et mise en lumière des problèmes de données potentiels pouvant compromettre les résultats.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Le Logiciel-service IBM Watson Analytics Plus constitue un environnement mono-utilisateur qui offre les capacités suivantes :

- Chargement de fichiers en format .xls, .xlsx ou .csv contenant un maximum de 1 000 000 de lignes et de 256 colonnes.
- Capacité de stockage totale de 2 Go. Le stockage des données inclut les fichiers sources qui sont chargés dans l'environnement du nuage, ainsi que le contenu créé dans l'application.
- Exportation de fichiers en format .ppt
- Mise en récit

La fonction de mise en récit («Storytelling») dans le Logiciel-service Watson Analytics permet à l'utilisateur de regrouper des analyses effectuées dans ce Logiciel-service sous la forme d'un texte narratif. Dans son récit, l'utilisateur peut se servir de contenu existant ou créer directement de nouveau contenu, puis travailler avec du texte des images, des pages Web, des séquences vidéo et de l'animation afin de créer des présentations interactives étoffées. Cette fonction est actuellement offerte en version «bêta».

- Infographie
- Modèles
- Contenu de Twitter
- Connexions à DropBox, Box et Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Le Logiciel-service IBM Watson Analytics Professional offre un environnement multiutilisateur qui comprend toutes les capacités du Logiciel-service IBM Watson Analytics Plus, ainsi que les caractéristiques et les capacités supplémentaires suivantes :

- Chargement de fichiers en format .xls, .xlsx ou .csv contenant un maximum de 10 000 000 de lignes et de 500 colonnes
- Capacité de stockage exclusive qui inclut les fichiers sources qui sont chargés dans l'environnement infonuagique, ainsi que le contenu créé dans l'application
- Contenu Twitter étendu

- Connexion aux rapports Cognos 10

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Le Logiciel-service IBM Watson Analytics Professional Dedicated offre un environnement infonuagique multiutilisateur qui comprend toutes les capacités du Logiciel-service IBM Watson Analytics Professional, ainsi que les caractéristiques et les capacités supplémentaires suivantes :

- Capacité de stockage exclusive qui inclut les fichiers sources qui sont chargés dans l'environnement infonuagique, ainsi que le contenu créé dans l'application
- Environnement dédié

1.4 Offres complémentaires

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Cette offre complémentaire est disponible avec un abonnement mensuel à l'offre IBM Watson Analytics Plus. Chaque abonnement à ce Logiciel-service IBM fournit un espace de stockage supplémentaire de 10 Go pour le contenu créé par les utilisateurs, au-delà du maximum défini pour le niveau prévu au contrat.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Cette offre complémentaire est disponible avec un abonnement mensuel aux offres IBM Watson Analytics Professional et IBM Watson Analytics Professional Dedicated. Chaque abonnement à ce Logiciel-service IBM fournit un espace de stockage supplémentaire de 50 Go pour le contenu créé par les utilisateurs, au-delà du maximum défini pour le niveau prévu au contrat.

1.5 Reprise après sinistre et sauvegarde

Toutes les offres de Logiciel-service IBM comprennent un plan antisinistre et de l'assistance pour sauvegarder le Contenu.

1.5.1 Reprise après sinistre

S'il se produit une catastrophe en raison d'une force majeure, d'un acte de terrorisme, d'un conflit de travail, d'un incendie, d'une inondation, d'un tremblement de terre, d'une émeute, d'une guerre, d'actes, d'ordres ou de restrictions d'un gouvernement, de virus, d'attaques par saturation et d'autres gestes malveillants, de pannes des services publics ou de réseau ou de tout autre événement qui a pour effet de rendre non disponible le Logiciel-service IBM et sur lequel IBM n'a aucun pouvoir raisonnable, IBM restaurera l'accès du Client au Logiciel-service IBM dans un délai de quatorze (14) jours.

1.5.2 Sauvegarde du Contenu

Les sauvegardes du Contenu sont effectuées tous les jours et copiées à un emplacement hors site afin de protéger le Contenu contre un éventuel événement catastrophique. Une sauvegarde complète de la base de données est effectuée aux sept (7) jours et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée tous les jours subséquents. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept (7) derniers jours et les sauvegardes complètes des vingt-huit (28) derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées au repos dans un système de sauvegarde sur disque et pendant leur transmission à l'emplacement hors site.

2. Fonctions en version bêta dans le Logiciel-service Watson Analytics

Les Fonctions en version bêta fournies dans le Logiciel-service IBM ne font pas partie de ce Logiciel-service. Ces fonctions sont fournies aux termes des mêmes modalités que le Logiciel-service IBM, sauf comme indiqué ci-après. Il se peut que certaines ou l'ensemble des Fonctions en version bêta ne soient pas mises en disponibilité générale par IBM en tant que produit ou offre ou dans un produit ou une offre. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions en version bêta uniquement à des fins d'évaluation internes et non dans un environnement de production. Il peut utiliser de telles fonctions jusqu'à ce qu'IBM les retire ou mette fin à leur disponibilité. IBM fournit les Fonctions en version bêta sans obligation d'assistance et «TELLES QUELLES», SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS UNE GARANTIE DE PROPRIÉTÉ, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'INTERFÉRENCE, AINSI QUE LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA VALEUR MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

Le Client doit prendre des précautions afin d'éviter de perdre des données en raison d'une cessation de l'utilisation des Fonctions bêta.

Le Client convient qu'IBM peut utiliser tous les commentaires et toutes les suggestions qui lui sont fournis.

Annexe B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les quatre (4) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
99,0 % à 99,75 %	2 %
95,0 % à 98,99 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM 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 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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 cinq cents (500) 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) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
--	--

