

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Watson Analytics

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre 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. Offres IBM SaaS

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

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

2. Unités de mesure des redevances

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

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Les gigaoctets servent à mesurer la taille non compressée des ensembles de données chargés dans l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre de Gigaoctets hébergés dans l'Offre IBM SaaS à tout moment pendant la période de mesure.

3. Redevances et facturation

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

3.1 Redevances de Configuration

Les redevances de configuration seront indiquées dans un Document de Transaction.

3.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

5. Support Technique

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pendant la durée de cette Offre IBM SaaS comme spécifié dans le Guide de Support IBM Software as a Service à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 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 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.

6.2 Informations personnelles et contenu réglementé

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

6.3 Utilisation du Contenu Client par IBM pour les analyses cognitives

IBM pourra utiliser le contenu et les données du Client que ce dernier fournit à l'Offre IBM SaaS à des fins de recherche, de test et de développement en interne d'IBM pour les améliorations ou extensions de l'Offre IBM SaaS ou pour le développement de nouveaux services offrant une expérience plus personnalisée et significative aux utilisateurs. Ainsi, IBM peut compiler et analyser, au format cumulé et anonyme, des informations récapitulatives reflétant l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par les utilisateurs autorisés du Client, ainsi que préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve les droits de propriété sur les Données Compilées.

6.4 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 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.

6.5 Destruction du Contenu

IBM détruira les données ou le contenu du Client à l'expiration ou l'annulation de l'Offre IBM SaaS, ou à une date antérieure demandée par le Client.

6.6 Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor tel qu'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 Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7. Contenu Twitter dans Watson Analytics

7.1 Définitions

- a. **Rapport d'analyse** : signifie les résultats ou sorties créés par les applications du Client sur l'Offre IBM SaaS à l'aide du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu Twitter. Il se peut que ces résultats ne contiennent pas de Contenu Twitter mais ils peuvent contenir du Contenu faisant double emploi avec le Contenu Twitter, par exemple des termes et références au domaine des Tweets.
- b. **Identifiant Tweet** : numéro d'identification unique généré pour chaque Tweet.
- c. **Tweets** : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.
- d. **Contenu Twitter** : Tweets, Identifiants Tweet, informations de profil d'utilisateur final Twitter publiques et toutes autres données et informations Twitter mises à la disposition du Client.

7.2 Utilisation du Contenu Twitter

Aucun accès au Contenu Twitter brut ne sera octroyé au Client. L'Offre IBM SaaS permet au Client de sélectionner et d'utiliser le Contenu Twitter exclusivement dans l'Offre IBM SaaS dans le seul but d'analyser le Contenu Twitter et de générer des Rapports d'analyse.

Le Contenu Twitter n'est pas détenu ou contrôlé par IBM. Le Contenu Twitter peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu Twitter. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonctionnalité fournie par IBM pour supprimer ou modifier rapidement tout Contenu Twitter pouvant être stocké sur l'Offre IBM SaaS. Le Client aura le droit de télécharger et de supprimer le Rapport d'analyse dans l'Offre SaaS.

7.3 Volume des Données Twitter

Les Clients de l'offre Plus sont limités à :

- 25 000 Tweets par jeu de données

Les Clients de l'offre Professional sont limités à :

- 50 000 Tweets par jeu de données

7.4 Restrictions relatives au Contenu Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu Twitter en violation de toute loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection des données personnelles ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées ;
- b. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre SaaS pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- c. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre SaaS pour effectuer des analyses qui seront incluses dans un réseau publicitaire ;
- d. utiliser le Contenu Twitter pour générer des analyses réalisant une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- e. utiliser des unités de mesure d'utilisateur Twitter agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre de l'Offre SaaS à toutes fins ;
- f. utiliser le Contenu Twitter à des fins autres que celles autorisées dans l'Offre SaaS.

7.5 Résiliation par IBM

L'utilisation du Contenu Twitter par le Client sera automatiquement interrompue lors de la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits d'interruption et de résiliation stipulés dans le Contrat, IBM pourra cesser de fournir l'accès au Contenu Twitter à tout moment sans préavis et sans l'obligation de fournir au Client un remboursement, un avoir ou tout autre dédommagement.

7.6 Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU TWITTER EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ÉTAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU TWITTER A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU TWITTER. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU TWITTER SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES). TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU TWITTER PAR LE CLIENT.

7.7 Utilisation par le Gouvernement des États-Unis

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, oeuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions du présent Contrat. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Annexe A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics offre une expérience d'analyse unifiée sur le Cloud et aide les utilisateurs à se focaliser sur les éléments moteurs de leur activité. En automatisant les étapes d'accès aux données et d'analyse de prédiction, l'Offre IBM SaaS définit et explique les relations et modèles masqués pour mieux expliquer les causes des événements.

L'Offre IBM SaaS inclut les fonctionnalités suivantes :

- Engagement de l'Expérience Utilisateur – présentation des données et des observations dans un format permettant aux utilisateurs de comprendre et interagir avec leurs données.
- Exploration de Données – exploration et interaction visuelles avec les données pour rechercher des modèles et dériver des observations.
- Reconnaissance d'Analyse Guidée – analyses de prédiction intégrées réalisant automatiquement des corrélations statistiques et des analyses d'éléments moteurs clés.
- Dialogue Naturel – interaction avec les données par le biais d'une interface en langue anglaise gérée par mot clé, qui utilise la terminologie métier courante.
- Accès aux Données – accès automatique aux données du Client, puis évaluation de l'état de préparation de ces données pour analyse, afin de mettre en évidence les problèmes de données potentiels qui peuvent compromettre les résultats.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus est un environnement mono-utilisateur qui comprend les fonctionnalités suivantes :

- Chargement de fichiers .xls, xlsx ou csv contenant au maximum 1 000 000 lignes et 256 colonnes.
- Espace de stockage total de 2 Go. Le stockage de données inclut les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et dont le contenu est créé au sein de l'application.
- Exportation au format de fichier PPT.
- Storytelling

Storytelling est un ensemble de fonctionnalités disponibles dans Watson Analytics, qui permet aux utilisateurs de réunir dans une narration assemblée les analyses créées dans Watson Analytics. Dans le cadre d'une histoire, un utilisateur peut utiliser le contenu existant ou générer directement un nouveau contenu puis gérer le texte, les images, les pages Web, les médias et les animations pour créer des présentations interactives enrichies. Cette fonctionnalité est actuellement proposée en tant que « Fonction Bêta ».

- Infographies
- Modèles
- Contenu Twitter
- Connexions à : DropBox, Box et Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional est un environnement multi-utilisateur comprenant toutes les fonctionnalités d'IBM Watson Analytics Plus ainsi que les dispositifs supplémentaires et les capacités étendues suivants :

- Chargement des fichiers .xls, xlsx ou csv contenant au maximum 10 000 000 lignes et 500 colonnes.
- Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Contenu Twitter Étendu
- Connexion à Cognos 10 Reports

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated est un environnement de Cloud multi-utilisateur comprenant toutes les fonctionnalités d'IBM Watson Analytics Professional ainsi que les dispositifs supplémentaires et les capacités étendues suivants :

- Stockage de données à service exclusif, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Environnement dédié

1.4 Modules Complémentaires Facultatifs

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponible sous la forme d'un module complémentaire à un abonnement mensuel à IBM Watson Analytics Plus. Chaque droit d'abonnement à cette Offre IBM SaaS permet 10 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le niveau souscrit.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponible sous la forme d'un module complémentaire à un abonnement mensuel à IBM Watson Analytics Professional et Professional Dedicated. Chaque droit d'abonnement à cette Offre IBM SaaS permet 50 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le niveau souscrit.

1.5 Reprise après Incident et Sauvegarde

Toutes les Offres IBM SaaS fournissent au Client un plan de reprise après incident et un support de sauvegarde de contenu.

1.5.1 Reprise après Incident

Dans l'hypothèse où se produirait un sinistre tel que catastrophe naturelle, acte de terrorisme, mouvement social, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre action malveillante, incident de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause pouvant induire une indisponibilité de l'Offre IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau à l'Offre IBM SaaS sous un délai de 14 jours.

1.5.2 Sauvegarde du Contenu

Les sauvegardes de contenu sont réalisées quotidiennement et copiées sur un emplacement hors site pour protéger le contenu en cas de sinistre. Tous les sept jours, une sauvegarde de base de données intégrale est réalisée et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée chacun des jours suivants. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept derniers jours et les sauvegardes intégrales hebdomadaires des 28 derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions vers l'emplacement hors site.

2. Fonctions Bêta dans Watson Analytics

Les Fonctions Bêta fournies avec l'Offre IBM SaaS ne font pas partie de l'Offre IBM SaaS. Les Fonctions Bêta sont fournies selon les mêmes modalités que l'Offre IBM SaaS, sauf dans les cas prévus ci-dessous. Il se peut qu'une partie ou la totalité des Fonctions Bêta ne soient pas commercialisées par IBM comme produit ou offre ou dans un produit ou une offre. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta uniquement en interne à des fins d'évaluation et non pour utilisation dans un environnement de production. Le Client est autorisé à utiliser les Fonctions Bêta jusqu'à ce qu'IBM les retire ou qu'il résilie leur accès. IBM fournit les Fonctions Bêta sans aucune obligation de support et « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE.

Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour éviter toute perte de données découlant du fait que les Fonctions Bêta ne peuvent plus être utilisées.

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser tous les commentaires et suggestions fournis.

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les quatre jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 10 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
99,0 à 99,75 %	2 %
95,0 à 98,99 %	5%
Inférieure à 95,0 %	10 %

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix 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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------