

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

---

## IBM Operational Decision Manager on Cloud

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. Logiciel-service IBM

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

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 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. Une **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 **Mandat** est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

### 3. Frais et facturation

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

#### 3.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

### 4. Création de comptes et accès

Lorsque le Client obtient un compte (le «Compte»), IBM fournit à l'utilisateur du Logiciel-service IBM un identificateur de compte et un mot de passe. Il incombe au Client de s'assurer que chaque Utilisateur du Logiciel-service IBM protège son identificateur de Compte et son mot de passe et qu'il contrôle les personnes qui peuvent accéder à son Compte ou utiliser un Logiciel-service IBM en son nom.

## 5. 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.

### 5.1 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.

### 5.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. 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 l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

### 5.3 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.

## 6. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fourni par courriel et par l'intermédiaire 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; ils 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.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> 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 heures sur 24, 7 jours sur 7

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 7.1 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 personnels du Client (de 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.

### 7.2 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.

### 7.3 Liens vers les sites Web ou autres services d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du Contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

### 7.4 Mise au banc d'essai

Le Client peut divulguer à un tiers les résultats de la mise au banc d'essai du Logiciel-service IBM ou de ses sous-composants, à condition que le Client (A) rende publique la méthode complète utilisée dans la mise au banc d'essai (par exemple, la mise en place du matériel et du logiciel, la procédure d'installation et les fichiers de configuration); (B) effectue la mise au banc d'essai en exécutant le Logiciel-service IBM dans son environnement d'exploitation spécifié et en utilisant les mises à jour et les correctifs les plus récents disponibles pour le Logiciel-service IBM, auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les «Tiers»); et (C) suive toutes les directives en matière d'optimisation des performances et des «meilleures pratiques» disponibles dans la documentation du Programme et sur les sites Web

d'assistance IBM pour le Programme. Si le Client publie les résultats de toute mise au banc d'essai du Logiciel-service IBM, nonobstant toute disposition contraire dans tout contrat conclu entre le Client et IBM ou des Tiers, IBM et les Tiers auront le droit de publier les résultats des mises au banc d'essai en ce qui concerne les produits du Client, à condition qu'IBM ou les Tiers respectent les exigences énoncées en (A), (B) et (C) ci-dessus lors de leurs essais des produits du Client.

## **7.5 Accélérateurs et articles échantillons**

Le Logiciel-service IBM peut inclure certains composants sous la forme de code source («Composants sources») et d'autres articles qui seront appelés «Articles échantillons». Le Client peut copier et modifier les Composants sources et les Articles échantillons à des fins internes seulement. Le Client ne peut toutefois pas modifier ni supprimer l'information ou les avis sur le droit d'auteur contenus dans les Composants sources ou les Articles échantillons. IBM fournit les Composants sources et les Articles échantillons sans obligation d'assistance et «TELS QUELS», 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.

## Appendice A

### 1. Aperçu et capacités du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM fournit une plateforme de gestion décisionnelle collaborative basée sur les rôles qui permet d'enregistrer, d'automatiser et de gérer les décisions d'affaires qui sont fréquentes, itératives et basées sur des règles. Ce Logiciel-service comprend les outils et les environnements pour développer, tester et déployer des services décisionnels pour la production.

L'offre de Logiciel-service IBM est disponible selon trois configurations. Chaque Instance est configurée pour offrir un niveau de performance défini qui est exprimé en nombre moyen de décisions d'affaires par heure.

L'offre de Logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Environnement d'exploitation

Le Logiciel-service IBM inclut un environnement spécialisé de développement, de test et de production.

#### 1.2 Logiciels de soutien et accès

Les Logiciels de soutien inclus avec le Logiciel-service IBM sont les suivants :

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Accès aux outils Designer

Le Client peut accéder au Logiciel de soutien IBM Rule Designer à partir de l'environnement d'exploitation du Logiciel-service IBM, afin de créer des applications de règles de gestion. Les Logiciels de soutien s'exécutent dans un système de bureau du Client et se connectent à distance au Logiciel-service IBM.

#### 1.4 Administrateur de compte

Le Logiciel-service IBM fournit au Client un nom d'utilisateur et un mot de passe d'Administrateur de compte pour accéder à l'environnement d'exploitation. L'Administrateur de compte pourra gérer l'accès des Utilisateurs du Logiciel-service IBM à l'environnement d'exploitation et attribuer et supprimer des rôles d'Utilisateurs du Logiciel-service IBM. L'Administrateur de compte pourra donner des privilèges d'Administrateur à des Utilisateurs supplémentaires du Logiciel-service IBM.

#### 1.5 Page d'accueil du Logiciel-service IBM

La page d'accueil du Logiciel-service IBM permet aux Utilisateurs dudit Logiciel-service d'accéder aux fonctions de l'environnement d'exploitation qui sont définies pour leur rôle.

#### 1.6 Page de gestion des utilisateurs

Une page de gestion des utilisateurs permet aux Administrateurs de compte de créer et de supprimer de nouveaux utilisateurs, et d'attribuer des rôles. Les Utilisateurs du Logiciel-service IBM accèdent à la page de gestion des utilisateurs pour gérer leurs renseignements personnels. Ces Utilisateurs peuvent être affectés à un ou à plusieurs rôles qui leur permettent d'accéder à des fonctions spécifiques définies pour leurs rôles dans le Logiciel-service IBM.

#### 1.7 Notifications par courriel

Le Logiciel-service IBM inclut une fonction de notification qui communique aux Utilisateurs leur accès au Logiciel-service IBM, l'attribution des rôles et les changements de mots de passe. La fonction de notification informe également les administrateurs de l'état du Logiciel-service IBM et des changements qui y sont prévus.

#### 1.8 Sauvegarde en ligne quotidienne automatisée

Le Logiciel-service IBM exécutera une sauvegarde quotidienne utilisée pour la reprise automatisée du Logiciel-service IBM, au besoin.

## **1.9 Exportation du Contenu du Client**

Le Client peut exporter son Contenu du Logiciel-service IBM aux fins de stockage. L'endroit où le Contenu exporté peut être entreposé est au choix et aux frais du Client.

## **1.10 Surveillance et reprise automatisées**

Le logiciel-service IBM surveillera la disponibilité du service et procédera à une reprise si le service ne répond plus ou s'il devient inaccessible.

## **2. Options du Logiciel-service IBM**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Ces services-conseils professionnels à la demande sont fournis à distance à un maximum de cinq (5) développeurs («Personnes-ressources de l'abonné») par l'entremise d'un portail en ligne. Les Personnes-ressources de l'abonné ont accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 à des articles d'une base de connaissances et à des accélérateurs et à des ressources pour les solutions. Ils obtiennent aussi la possibilité de soumettre un nombre illimité de demandes, sous la forme de dialogues questions-réponses, au chef et aux experts des services-conseils à la demande. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent demander de l'assistance concernant tous les aspects du Logiciel-service IBM Business Process Manager on Cloud, y compris pour l'architecture de la plateforme, la mise en œuvre d'une solution et la méthode de livraison.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Ces services-conseils à la demande pour l'entreprise sont fournis à distance à un maximum de dix (10) développeurs («Personnes-ressources de l'abonné») par l'entremise d'un portail en ligne. Les Personnes-ressources de l'abonné ont accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 à des articles d'une base de connaissances et à des accélérateurs et à des ressources pour les solutions. Ils obtiennent aussi la possibilité de soumettre un nombre illimité de demandes, sous la forme de dialogues questions-réponses, au chef et aux experts des services-conseils à la demande, tout au long de la Période d'abonnement. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent demander de l'assistance concernant tous les aspects du Logiciel-service IBM Business Process Manager on Cloud, y compris pour l'architecture de la plateforme, la mise en œuvre d'une solution et la méthode de livraison.

Ils peuvent également faire appel aux services-conseils à la demande IBM pour obtenir de l'assistance concernant des œuvres livrables mutuellement convenues, en définissant des points de début et de fin, pendant une période maximale de vingt-quatre (24) heures par mois d'abonnement. Les œuvres livrables peuvent inclure de l'assistance pour des exemples de modèles spécifiques ou du code de solution prêt à utiliser en environnement de production. Les Personnes-ressources de l'abonné peuvent aussi participer à des appels visant à faire le point sur un projet avec le chef des services-conseils à la demande IBM. Si l'assistance requise pour des œuvres livrables doit s'échelonner sur plus de vingt-quatre (24) heures par mois d'abonnement, IBM peut convenir de fournir une telle assistance supplémentaire en concluant un contrat écrit distinct avec le Client.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

Cette option d'achat permet d'accroître le nombre de développeurs qui ont accès aux offres IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional et IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise.

## Annexe 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.

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

- Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des frais d'abonnement au Logiciel-service.
- Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit 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.
- Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé 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 le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. 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. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de 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 quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a 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 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 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder le un douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais mensuels payés à IBM par le Client pour le Logiciel-service IBM.

### 3. 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	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99 %	50 %
< 95 %	75 %
< 90 %	100 %

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 soixante (60) 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) - 60 minutes de Temps d'arrêt = 43 140 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,86 % au cours du Mois de la période contractuelle
--	---



#### **4. Exclusions**

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM