

# 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. Logiciels-services 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 Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- 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. Un **million d'Appels de règles** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Appel de règles consiste à faire appel à un ensemble de règles dans un serveur d'exécution de règles. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total d'Appels de règles, arrondi au million le plus près, exécuté ou traité par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **millier d'Artéfacts de gestion décisionnelle** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Artéfact de gestion décisionnelle correspond à un objet géré par un serveur de gestion décisionnelle. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Artéfacts de gestion décisionnelle (arrondi au millier le plus près) que gère le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. 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.
- d. Un **Mandat** est une unité de 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. Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

### 6. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. 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 d'abonnement spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible pour le Client, sur une base mensuelle, jusqu'à ce que ce dernier transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours indiquant sa décision de mettre fin à l'abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

### 7. 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 fournie par courriel et par l'entremise 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. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide 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 de signalement de problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Définition	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	Définition	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, mais 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

## 7.1 Maintenance

IBM avisera le Client par courriel de la disponibilité des versions, des éditions et des mises à jour du Logiciel-service IBM, et déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour coordonner avec le Client la mise en œuvre de telles mises à jour. Par ailleurs, le Client reconnaît et convient qu'IBM déploiera toutes les éditions et les mises à jour logicielles du Logiciel-service IBM dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la mise en disponibilité de ces éditions et mises à jour. Le Client peut indiquer à IBM les dates ou les heures au cours desquelles la mise en œuvre ne sera pas possible dans cette période de 45 jours. Le cas échéant, IBM tentera de programmer les mises à jour à des dates et des heures différentes. Il revient au Client de s'assurer que les produits sous licence installés sur place qui sont utilisés de pair avec le Logiciel-service IBM demeurent à un niveau compatible, tel que documenté dans les exigences détaillées relatives au système sur le site d'assistance d'IBM.

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

### 8.1 Modalités générales

Le Client convient qu'IBM peut rendre public le fait que le Client est abonné au Logiciel-service IBM, dans une publicité ou une communication pour la mise en marché.

### 8.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et sous-traitants) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience utilisateur 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 et d'autres entreprises d'IBM, ainsi que chez leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, en conformité avec les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### 8.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

#### **8.4 Liens menant à des sites Web ou d'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.

#### **8.5 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.

#### **8.6 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 QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

#### **8.7 Renseignements personnels et contenu réglementé**

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. 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.

#### **8.8 Certification du Bouclier de protection de la vie privée**

Ce Logiciel-service IBM est inclus dans la certification du Bouclier de protection de la vie privée d'IBM lorsque le Client choisit d'héberger du contenu aux États-Unis, et est assujéti à la Politique relative au Bouclier de protection de la vie privée, qui est disponible à l'adresse [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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.

Le Logiciel-service IBM peut être configuré pour offrir un niveau de performance défini, en fonction d'un nombre moyen de décisions de gestion par heure exécutées par les produits suivants :

- 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

Le Logiciel-service IBM peut aussi être mesuré par les produits suivants en fonction du nombre de Décisions et d'Artéfacts :

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

Le Logiciel-service IBM de base comprend ce qui suit :

a. Environnement d'exploitation

Le Logiciel-service IBM inclut un environnement dédié au développement, de test et d'exécution en production.

b. Logiciel de soutien et accès

Le Logiciel de soutien inclus avec le Logiciel-service IBM est le suivant :

- IBM Rule 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

- g. Sauvegarde en ligne quotidienne automatisée  
Le Logiciel-service IBM exécutera une sauvegarde quotidienne utilisée pour la reprise automatisée du Logiciel-service IBM, au besoin. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un autre centre informatique.
- h. Exportation du Contenu du Client  
Le Client peut exporter son Contenu du Logiciel-service IBM aux fins de stockage. Le Client choisit l'emplacement du stockage à ses propres frais.
- i. 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 heures 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 heures 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.

## Appendice 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 suivant le moment où le Client a pris connaissance pour la première fois d'un événement qui 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 trois (3) 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 un douzième (1/12e) 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99 %	50 %
< 95 %	75 %
< 90 %	100 %

\* 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 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/>	
43 200 (nombre total de minutes)	
	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 99,86 % au cours du mois de la période contractuelle