

IBM AdTarget

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/>.

Les conditions d'utilisation s'ajoutent au Contrat Passport Advantage international IBM, au Contrat Passport Advantage Express international IBM ou au 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 concert avec les conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale. Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront.

Le client peut utiliser le logiciel-service IBM uniquement s'il accepte d'abord les conditions d'utilisation. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant. Il accepte également les modalités générales en cliquant sur un bouton «Accepter» après avoir pris connaissance des présentes modalités relatives aux offres de logiciel-service.

SI VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DU CLIENT, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS DÉTENEZ LES PLEINS POUVOIRS POUR LIER CE CLIENT À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU SI VOUS NE DISEZ PAS DES PLEINS POUVOIRS REQUIS POUR LIER LE CLIENT À CES CONDITIONS, VEUILLEZ NE PAS UTILISER D'AUCUNE FAÇON LES FONCTIONS OFFERTES PAR LE LOGICIEL-SERVICE IBM.

Partie 1 – Modalités d'IBM

1. Logiciels-services IBM

L'offre de logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes modalités des offres de logiciel-service et acquise aux termes du Contrat Passport Advantage international IBM ou du Contrat Passport Advantage Express international IBM :

- IBM AdTarget

L'offre de logiciel-service IBM suivante est régie par les présentes modalités des offres de logiciel-service et acquise aux termes du Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels-services IBM.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Paramètres de calcul des redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des unités de mesure suivantes :

- a. Un million d'appels au serveur est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un appel au serveur correspond à des données transmises au logiciel-service IBM et traitées par ce dernier en réponse à un événement référencé déclenché par la détection d'un visiteur pour un identificateur d'entité («Entity ID»). Un appel au serveur traité pour différents Entity ID sera compté comme un seul appel au serveur pour chaque Entity ID distinct. Un Entity ID sépare ou contrôle les droits d'accès aux données dans le logiciel-service IBM, ce qui peut inclure les données traitées à partir d'un ou plusieurs sites Web du client. Chaque autorisation d'utilisation couvre un million d'appels au serveur. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de millions d'appels au serveur utilisés pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- 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. Redevances et facturation

3.1 Options de facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel. Les options de facturation pour les frais d'abonnement au logiciel-service IBM sont les suivantes :

- a. Engagement global (à l'avance)
- b. Facturation mensuelle (à terme échu)
- c. Facturation trimestrielle (à l'avance)
- d. Facturation annuelle (à l'avance)

L'option de facturation choisie sera valide pour la durée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel. Le montant exigible par cycle de facturation sera établi d'après les frais d'abonnement annuels et le nombre de cycles de facturation dans une année.

3.2 Redevances mensuelles partielles

Les redevances mensuelles partielles correspondent à un tarif quotidien calculé au prorata qui sera facturé au client et inclus sur sa première facture. Ces redevances sont calculées en se basant sur le nombre de jours qui restent dans le mois partiel à partir de la date à laquelle IBM informe le client qu'il a accès au logiciel-service IBM.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle du logiciel-service IBM par le client dans un trimestre quelconque (selon une année civile commençant le 1^{er} janvier) excède trois (3) fois l'autorisation indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'utilisation excédentaire sera facturée au client conformément aux taux indiqués dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel applicable. Si le client obtient le logiciel-service au cours d'un trimestre, les frais d'utilisation excédentaire seront calculés au prorata en conséquence.

3.4 Services à distance (avec intervention humaine)

L'achat des services à distance se fait selon l'unité de mesure «mandat», et ces services sont facturés au moment de passer la commande.

4. Création de comptes et accès

Lorsqu'un utilisateur du logiciel-service IBM s'inscrit pour obtenir un compte, IBM peut lui fournir un identificateur de compte et un mot de passe. Le client a la responsabilité de s'assurer que chaque utilisateur du logiciel-service IBM gère et maintient à jour l'information sur son compte. Le client peut en tout temps demander que des renseignements personnels fournis dans le cadre de l'inscription à un compte ou pour utiliser le logiciel-service IBM soient corrigés ou retirés de l'information sur le compte en question. Ces renseignements seront alors corrigés ou retirés, mais leur retrait pourrait empêcher l'accès audit logiciel.

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. Services à distance

5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Les clients obtiennent jusqu'à dix (10) heures de services à distance en matière de consultation, de meilleures pratiques, de formation et de configuration pour se familiariser avec le logiciel-service IBM. L'achat de ces services se fait par Client ID. Les services prendront fin quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date à laquelle IBM avise le client qu'il a accès au logiciel-service IBM, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

6. Renouvellement d'une période d'abonnement

6.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement est automatique, le client peut renouveler son abonnement au logiciel-service venant à expiration par une autorisation écrite

de renouvellement (p. ex., un formulaire de commande, une lettre ou un bon de commande), avant la date d'expiration, conformément aux modalités du contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UN (1) AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE L'ABONNEMENT ORIGINAL, SAUF SI IBM REÇOIT AVANT LA DATE D'EXPIRATION UN AVIS ÉCRIT LUI SIGNIFIANT QUE LE CLIENT NE DÉSIRE PAS RENOUVELER SON ABONNEMENT, QUE CE SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT OU PAR L'ENTREMISE DE L'INTERMÉDIAIRE DU CLIENT, SELON LE CAS. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT CONVIENT DE PAYER LES FRAIS DE RENOUVELLEMENT QUI S'APPLIQUENT.

6.2 Facturation continue

Si l'autorisation d'utilisation du client indique, pour le renouvellement de l'abonnement, que la facturation continuera après la fin de la période d'abonnement, le logiciel-service IBM continuera d'être accessible au client et la facturation pour son utilisation se fera en continu. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et le processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès la révocation de l'accès du client au logiciel-service IBM, les redevances d'accès impayées cumulées jusqu'au mois au cours duquel la révocation a pris effet seront facturées au client.

6.3 Nécessité pour le client de renouveler son abonnement

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que l'abonnement ne se renouvelle pas, l'offre de logiciel-service IBM ne sera pas renouvelée à la fin de la période d'abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser le logiciel-service IBM au-delà de la période d'abonnement initiale, le client doit obtenir un nouvel abonnement à ce logiciel-service. Veuillez communiquer avec un représentant des ventes IBM ou l'intermédiaire du client, selon le cas, pour obtenir un nouvel abonnement au logiciel-service IBM.

7. Assistance technique

L'assistance technique est fournie pour le logiciel-service IBM et le logiciel de soutien, s'il y a lieu, pendant la période d'abonnement. Une telle assistance technique est incluse avec le logiciel-service IBM et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des renseignements sur l'assistance technique sont fournis sur le site Web <http://www.ibm.com/support>.

8. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

8.1 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 audit logiciel ou accessible par ce logiciel, le client et l'utilisateur dudit logiciel autorisent IBM à effectuer cette transmission 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 ni ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

8.2 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre 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 ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Témoins

Le client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir des renseignements personnellement identifiables lors de la collecte de statistiques d'utilisation et d'information conçue pour aider à améliorer l'expérience utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, conformément à l'énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Entente de niveau de service

Si l'autorisation d'utilisation du client indique qu'une entente de niveau de service s'applique, le logiciel-service IBM est offert aux termes de l'entente de niveau de service jointe aux présentes conditions d'utilisation, dans l'Annexe B, qui énonce les recours applicables. Cette entente de niveau de service

constitue le seul et unique recours du client en ce qui a trait aux engagements de niveau de service qui y sont énoncés.

Conditions d'utilisation d'IBM

Partie 2 – Dispositions nationales particulières

Les modalités suivantes remplacent ou modifient les modalités énoncées à la Partie 1. Toutes les modalités de la Partie 1 qui ne sont pas modifiées ci-dessous demeurent inchangées et en vigueur. La présente Partie 2 comporte des modifications aux conditions d'utilisation et est structurée comme suit :

- Modifications visant les pays des Amériques;
- Modifications visant les pays d'Asie-Pacifique; et
- Modifications visant les pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS DES AMÉRIQUES

BELIZE, COSTA RICA, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY ET VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRÉSIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT ET D'AFRIQUE (EMOA)

BAHREÏN, KOWEÏT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET ÉMIRATS ARABES UNIS

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Annexe A

Le logiciel-service IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget est une solution qui permet de choisir et de syndiquer des données sur les activités spécifiques des visiteurs d'un site et d'identification de segment à l'intention des partenaires certifiés d'IBM pour l'affichage publicitaire. Les données qui sont disponibles pour la syndication dans le logiciel-service AdTarget sont directement issues des événements référencés que le client a spécifiés pour recueillir des données dans le cadre de son utilisation d'IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics. Les données sur les activités des visiteurs et les segments qui sont transmises au(x) partenaire(s) de choix du client sont ensuite utilisées par ce(s) fournisseur(s) pour transmettre des messages publicitaires pertinents aux visiteurs, une fois qu'ils ont quitté le site du client.

Le logiciel-service AdTarget permet la syndication active des données et des identificateurs de segment des visiteurs pris en charge dans IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics simultanément pour un maximum de trois (3) partenaires certifiés IBM pour l'affichage publicitaire. Le client gère le niveau de syndication des données pour ses partenaires directement dans l'interface utilisateur du logiciel-service AdTarget.

Le logiciel-service AdTarget permet la syndication d'éléments de données associés à la visualisation de pages et de produits, à des gestes de magasinage, à des recherches et à des activités de conversion, selon les étiquettes de Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics que le client met en œuvre.

Annexe B

Cette entente de niveau de service s'applique au logiciel-service IBM suivant, si elle est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client :

- IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients aux termes des modalités qui suivent. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera.

1. Définitions

- «Client», «vous» ou «votre» désigne l'entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations substantielles, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le service.
- «Crédit pour la disponibilité» désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- «Événement» désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances, pris collectivement, ayant pour résultat le non-respect d'un niveau de service.
- «Force majeure» désigne un cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du service qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- «Mois de la période contractuelle» désigne chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (T.M.G.) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (T.M.G.) le dernier jour du mois.
- «Niveau de service» désigne la norme établie ci-dessous selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- «Réclamant autorisé» désigne la personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- «Réclamation» désigne une réclamation soumise à IBM par votre réclamant autorisé, conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- «Service» désigne le service auquel s'applique la présente entente de niveau de service, comme il est indiqué sur la première page de celle-ci.
- «Temps d'arrêt de la collecte des données entrantes» désigne la période pendant laquelle le service est incapable de recueillir des données entrantes par le biais des éléments du service qui traitent de telles données, s'il y a lieu.
- «Temps d'arrêt des applications» désigne la période pendant laquelle les utilisateurs des portions de l'interface d'application hébergées par IBM sont incapables d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Aux fins de clarification, il n'y a pas de «temps d'arrêt» lorsqu'un utilisateur peut utiliser un aspect quelconque du service pour lequel il dispose des droits d'utilisation appropriés.
- «Temps d'arrêt» désigne le temps d'arrêt des applications ou le temps d'arrêt de traitement des données entrantes applicable au niveau de service correspondant indiqué dans le tableau ci-dessous. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Actes ou omissions d'agir du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement)

- cas de force majeure;
- Conformité d'IBM à des conceptions, à des spécifications ou à des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client
- Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service
- problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers;
- temps d'arrêt prévu du système;

m. «Temps d'arrêt prévu du système» désigne une interruption prévue du service aux fins d'entretien.

2. Crédits pour la disponibilité

Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement, y compris le moment où celui-ci vous a touché pour la première fois, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation d'un crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite réclamation.

Le réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.

IBM calculera le temps d'arrêt total global au cours de chaque mois de la période contractuelle applicable au niveau de service indiqué dans le tableau ci-dessous. Les crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du temps d'indisponibilité mesurée à partir du moment où vous signalez que le temps d'indisponibilité a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Si le client signale un événement relatif à un temps d'arrêt des applications et un événement relatif à un temps d'arrêt du traitement des données entrantes qui ont lieu en même temps, IBM traitera les périodes de temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le niveau de service atteint au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le ou les mêmes événements au cours du même mois de la période contractuelle.

Dans le cas des services groupés (services individuels groupés et vendus ensemble à un seul prix global), le crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque service. Vous êtes uniquement autorisé à soumettre des réclamations pour un seul service dans un groupe de services au cours de tout mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de crédits pour la disponibilité pour plus d'un service dans un groupe de services au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.

Si vous avez acheté le service 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 service 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 service en vigueur au cours de la période contractuelle faisant l'objet d'une réclamation, avec déduction d'un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le montant total des crédits pour la disponibilité accordés au cours de tout mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder 20 pour cent (20 %) du douzième (1/12^e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.

IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.

LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.

3. Niveaux de service

Service	Niveau de service applicable	
	Disponibilité des applications au cours d'un mois de la période contractuelle	Disponibilité de la collecte des données entrantes au cours d'un mois de la période contractuelle
IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget	O	N

Atteinte du niveau de service 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 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5 %
97 % à 97,999 %	12 %
Moins de 97 %	20 %

Le pourcentage d'«atteinte du niveau de service» est calculé d'après : (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 cinquante (50) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

Total de 43 200 minutes dans un mois de 30 jours - 50 minutes de temps d'arrêt = 43 150 minutes <hr/> Total de 43 200 minutes dans un mois de 30 jours	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour une atteinte du niveau de service dans une proportion de 99,884 %
--	--

4. Exclusions

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

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, 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 pour le service
- Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des conditions d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement