

## IBM Digital Recommendations

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation d'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 présentes conditions d'utilisation s'appliquent aux offres de logiciel-service IBM suivantes acquises aux termes du Contrat Passport Advantage international IBM ou du Contrat Passport Advantage Express international IBM :

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes conditions d'utilisation et sont acquises aux termes du Contrat international régissant les offres désignées relatives aux logiciels-services IBM :

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants :

- a. Mille unités de conversion de revenus (TRCU) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une unité de conversion de revenus est une mesure correspondant à un montant de revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte à l'utilisation du logiciel-service IBM. Les montants de revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en unités de conversion de revenus (RCU) conformément au tableau fourni à l'adresse [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Chaque autorisation en TRCU correspond à mille RCU. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations en TRCU pour couvrir le montant de revenus traité ou géré par le logiciel-service pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- b. 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.

Aux fins de la présente offre de logiciel-service, le terme «Client ID» est synonyme de «Entity ID».

- c. 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.
- d. Une recette de ventes de dix mille dollars américains (USD) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille dollars américains. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en dollars américains générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- e. Une recette de ventes de dix mille euros (EUR) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille euros. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en euros générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- f. Une recette de ventes de dix mille livres sterling (GBP) est une unité de mesure servant de base au client pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille livres sterling. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en livres sterling générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- g. Une recette de ventes d'un million de yens (YEN) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche d'un million de yens japonais. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en yens générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- h. Une recette de ventes de dix mille dollars canadiens (CAD) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille dollars canadiens. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en dollars canadiens générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- i. Une recette de ventes de dix mille dollars australiens (AUD) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille dollars australiens. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en dollars australiens générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- j. Une recette de ventes de dix mille dollars de Singapour (SGD) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille dollars de Singapour. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en dollars de Singapour générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.
- k. Une recette de ventes de dix mille réals brésiliens (BRL) est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Il s'agit du montant de la recette de ventes générée par le client par l'entremise d'initiatives en lignes suivies par le logiciel-service IBM et exprimée par tranche de dix mille réals brésiliens. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir la recette de ventes totale en réals brésiliens générée pendant la période de mesure indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel.

### **3. Redevances et facturation**

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

### **3.1 Mise en place**

#### **Redevances uniques de mise en place pour les offres de logiciel-service IBM Product Recommendations Analytics Independent et IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent**

Des redevances uniques de mise en place s'appliqueront lors de la livraison initiale des offres de logiciel-service IBM Product Recommendations Analytics Independent et IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent. Le tarif et les modalités de facturation seront indiqués dans le document transactionnel et les redevances seront facturées en conséquence.

### **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 d'exploitation quelconque (selon une année civile) 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.

### **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 les commander. Ces services prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

## **4. Services à distance**

### **4.1 Services d'accueil Élite pour IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer**

Les clients obtiennent jusqu'à quarante-huit (48) heures de services à distance en matière de consultation, de meilleures pratiques, de formation et de configuration pour se familiariser avec les logiciels-services IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer ou IBM Product Recommendations Analytics Independent et IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, selon le cas.

### **4.2 Services d'accueil Élite pour IBM Content Recommendations et IBM Coremetrics Content Recommendations**

Les clients obtiennent jusqu'à quarante-huit (48) heures de services à distance en matière de consultation, de meilleures pratiques, de formation et de configuration pour se familiariser avec les logiciels-services IBM Content Recommendations ou IBM Coremetrics Content Recommendations.

### **4.3 Optimisation d'IBM Digital Recommendations et d'IBM Coremetrics Digital Recommendations**

Les clients qui ont déjà bénéficié du service d'accueil ou qui bénéficient actuellement de ce service obtiennent jusqu'à vingt (20) heures de services à distance en matière de consultation, de meilleures pratiques et d'assistance afin de les aider à optimiser la configuration et l'utilisation des logiciels-services IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer ou IBM Content Recommendations et IBM Coremetrics Content Recommendations, selon le cas.

## **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 durée d'un (1) an ou pour la durée indiquée dans l'autorisation d'utilisation.

## **5.2 Facturation continue**

Lorsque l'autorisation d'utilisation indique que la facturation du client se fait de manière continue, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce logiciel-service. 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 son accès au logiciel-service IBM, le client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

## **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**

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>.

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

### **7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent et IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent**

Les frais d'abonnement à ces offres de logiciel-service IBM comprennent les éléments suivants :

- a. En fonction de l'évaluation d'IBM, le client recevra un nombre approprié de Client ID pour répondre à ses besoins en matière de recommandations. Le client recevra au besoin jusqu'à cinquante (50) Client ID sans frais.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange ou IBM Coremetrics Digital Data Exchange (selon le cas) par Client ID
- c. L'accès aux solutions IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, selon le cas, et aux modules standards d'importation de données (Category Definition File, Enterprise Products Report et Forecast Metrics)

### **7.2 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.

### **7.3 Certification Safe Harbor**

IBM a adopté le cadre d'exonération américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.4 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>.

## **7.5 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.

## **7.6 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.

## Annexe A

Les solutions IBM Digital Recommendations permettent d'automatiser et d'optimiser le processus de formulation de recommandations d'offres personnalisées. Le logiciel-service Digital Recommendations permet à la fois d'optimiser des offres pour des produits (IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer) et pour du contenu général (IBM Content Recommendations et IBM Coremetrics Content Recommendations); chaque solution exigeant une licence distincte.

L'offre IBM Content Recommendations automatise et optimise le processus de création de suggestions personnalisées sur le contenu du site Web du client. L'interface utilisateur donne la capacité de déterminer une stratégie de recommandation de contenu et de définir les règles de gestion propres au client en vue de répondre à ses besoins.

Les offres IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer automatisent et optimisent le processus de création de suggestions personnalisées pour les produits sur le site Web du client, dans ses campagnes par courriel et pour ses autres canaux de mise en marché. L'interface utilisateur pour les offres IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer donne la capacité de déterminer une stratégie de recommandation qui répond aux besoins du client. Une composante d'administration des règles de gestion fournit une interface utilisateur graphique pour définir des règles de gestion évoluées permettant de remplacer ou de peaufiner les recommandations de produits définitives produites par les algorithmes d'affinité de la solution. Une composante de test A/B est aussi incluse; cette composante est spécialement conçue pour exécuter des tests de partage en deux A/B/C et D, afin de déterminer l'impact relatif des différentes stratégies de recommandation de produits sur la conversion des visiteurs sur un site.

Les offres IBM Product Recommendations Analytics Independent et IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent fournissent les mêmes services que les offres IBM Product Recommendations et IBM Coremetrics Intelligent Offer, sans toutefois nécessiter un abonnement aux logiciels-services IBM Digital Analytics et IBM Coremetrics Web Analytics.

## Annexe B

La présente entente de niveau de service s'applique aux logiciels-services IBM suivants :

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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

- Cas de 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.
- 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 conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- 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 définie ci-après 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 :
  - Temps d'arrêt prévu du système

- Cas de force majeure
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
  - 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)
  - Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le client ou par un tiers au nom du client
- 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<sup>e</sup>) 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	○	○
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	○	○
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	○	○

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

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 50 minutes de temps d'arrêt = 43 150 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 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