

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

IBM Application Performance Management

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

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de logiciel-service :

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

2. Mesures servant à établir les redevances

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

- a. Le nombre moyen de serveurs virtuels gérés est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un serveur correspond à un ordinateur physique qui comprend des unités de traitement, de la mémoire et des capacités de traitement des entrées-sorties, qui exécute les procédures et les commandes demandées ou des applications pour un ou plusieurs utilisateurs ou appareils clients. Lorsque des armoires, des boîtiers de lame ou d'autre matériel semblable sont utilisés, chaque appareil physique séparable (un serveur lame, ou un appareil monté en armoire, par exemple) qui possède les composantes requises est considéré en soi comme un serveur

distinct. Un serveur virtuel correspond à un ordinateur virtuel créé en partitionnant les ressources disponibles pour un serveur physique ou à un serveur physique non partitionné. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre moyen de serveurs virtuels gérés par le logiciel-service IBM au cours de la période de mesure qui est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation du client ou dans un document transactionnel.

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. Facturation du montant 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. 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 excède l'utilisation autorisée indiquée dans une autorisation d'utilisation ou un document transactionnel, l'excédent sera facturé mensuellement au client conformément aux taux d'utilisation excédentaire indiqués dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel applicable.

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 ledit logiciel au nom du client.

5. Renouvellement d'une période d'abonnement

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. Assistance technique

L'assistance technique pour le logiciel-service IBM est incluse au cours de la période d'abonnement.

Voici les coordonnées et l'horaire pertinents pour l'assistance téléphonique, par courriel et sur le portail relatif aux logiciels-services :

De 8 h à 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

Assistance téléphonique : 1 855 221-1166 (aux États-Unis)

Courriel : support@ibmserviceengage.com

Assistance après les heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes :

L'assistance hors des heures d'ouverture et en cas de panne de systèmes est offerte uniquement pour les problèmes de gravité 1, pendant les jours ouvrables, les fins de semaine et les jours fériés.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial 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 h sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou vous risquez de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise 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	Incidence minimale sur l'entreprise 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 Limitation relative aux offres Step-up

Dans le cas des offres de logiciel-service IBM qui comportent le terme «Step-up» (les «offres Step-up») le client doit avoir acquis les licences appropriées pour le programme IBM associé dont le nom figure dans l'appellation de l'offre Step-up. Par exemple, le client qui achète l'offre IBM Monitoring (SaaS) Step up for

existing IBM Tivoli Monitoring Customers doit avoir acquis des licences pour le programme IBM associé qui est IBM Tivoli Monitoring. Les autorisations d'utilisation du client pour l'offre Step-up ne peuvent pas excéder celles qu'a obtenues le client pour le programme IBM associé.

Lorsqu'il fait l'acquisition de l'offre Step-up, le client ne peut pas utiliser dans son environnement interne les mêmes licences pour le programme IBM associé qu'il utilise de pair avec les autorisations d'utilisation de l'offre Step-up. Par exemple, si les autorisations d'utilisation du client pour le programme IBM associé couvrent un nombre moyen de serveurs virtuels gérés égale à 23 et que le client choisit d'acquérir des autorisations d'utilisation pour l'offre Step-up qui couvrent un nombre moyen de serveurs virtuels gérés de 10, le client pourra surveiller en moyenne 10 serveurs virtuels gérés depuis l'environnement du logiciel-service IBM et 13 de ces serveurs avec les logiciels qui sont installés dans ses locaux.

L'offre Step-up ne comprend pas l'abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé. Le client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations d'utilisation (licences) applicables; et (2) l'abonnement aux logiciels et assistance pour le ou les programmes IBM associés. Au cours de la période d'abonnement à l'offre Step-up, le client doit maintenir en vigueur l'abonnement aux logiciels et assistance pour le programme IBM associé utilisé de pair avec cette même offre. Si la licence du client pour utiliser le ou les programmes IBM associés ou si l'abonnement aux logiciels et assistance pour ce ou ces mêmes programmes prend fin, le droit du client d'utiliser l'offre Step-up est révoqué.

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, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, PANAMA ET RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

*Le texte qui suit remplace le paragraphe qui commence par «**SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION**» :*

IBM renouvellera pour un (1) an la période d'abonnement au logiciel-service IBM qui arrive à expiration, moyennant un paiement supplémentaire, selon le même prix et la même fréquence de facturation, si IBM ou l'intermédiaire du client reçoit : (1) une commande de renouvellement (p. ex., un formulaire, une lettre ou un bon de commande) avant l'expiration de la période d'abonnement alors en cours; ou (2) le paiement du client, dans les trente (30) jours qui suivent la réception par le client de la facture d'IBM couvrant la prochaine période d'abonnement au logiciel-service IBM.

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

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

Cette clause ne s'applique pas aux organismes publics qui sont assujettis à la législation qui régit les approvisionnements dans le secteur public.

BRÉSIL

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

La phrase qui suit est ajoutée après le second paragraphe :

Le document transactionnel décrira le processus de la communication écrite destinée au client qui contiendra le prix applicable et d'autres renseignements concernant la période de renouvellement.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

*La phrase qui suit est ajoutée à la fin du paragraphe qui commence par «**SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION**» dans l'article 5.1 («Renouvellement automatique d'une période d'abonnement» :*

LE CLIENT PEUT METTRE FIN À SON UTILISATION DU LOGICIEL-SERVICE IBM EN TOUT TEMPS APRÈS L'EXPIRATION DE LA PÉRIODE D'ABONNEMENT INITIALE EN FAISANT PARVENIR UN PRÉAVIS ÉCRIT D'UN (1) MOIS, DIRECTEMENT À IBM OU PAR L'ENTREMISE DE L'INTERMÉDIAIRE D'IBM, SELON LE CAS, SI IBM N'A PAS REÇU DU CLIENT UNE AUTORISATION ÉCRITE (p. ex., un formulaire, une lettre ou un bon de commande) POUR RENOUVELER LA PÉRIODE D'ABONNEMENT AU LOGICIEL-SERVICE IBM. LE CAS ÉCHÉANT, LE CLIENT POURRA RECEVOIR UN REMBOURSEMENT CALCULÉ AU PRORATA.

MODIFICATIONS VISANT LES PAYS D'ASIE-PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NÉPAL

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

*Le texte qui suit remplace le paragraphe qui commence par «**SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION**» dans l'article 5.1 («Renouvellement automatique d'une période d'abonnement») :*

IBM renouvellera pour un (1) an la période d'abonnement au logiciel-service IBM qui arrive à expiration, moyennant un paiement supplémentaire, selon le même prix et la même fréquence de facturation, si IBM ou l'intermédiaire du client reçoit : (1) une commande de renouvellement (p. ex., un formulaire, une lettre ou un bon de commande) avant l'expiration de la période d'abonnement alors en cours; ou (2) le paiement du client, dans les trente (30) jours qui suivent la réception par le client de la facture d'IBM couvrant la prochaine période d'abonnement au logiciel-service IBM.

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

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

5.1 Renouvellement automatique d'une période d'abonnement

*Le texte qui suit remplace le paragraphe qui commence par «**SI IBM NE REÇOIT PAS UNE TELLE AUTORISATION AVANT LA DATE D'EXPIRATION**» dans l'article 5.1 («Renouvellement automatique d'une période d'abonnement») :*

IBM renouvellera pour un (1) an la période d'abonnement au logiciel-service IBM qui arrive à expiration, moyennant un paiement supplémentaire, selon le même prix et la même fréquence de facturation, si IBM ou l'intermédiaire du client reçoit : (1) une commande de renouvellement (p. ex., un formulaire, une lettre ou un bon de commande) avant l'expiration de la période d'abonnement alors en cours; ou (2) le paiement du client, dans les trente (30) jours qui suivent la réception par le client de la facture d'IBM couvrant la prochaine période d'abonnement au logiciel-service IBM.

Annexe A

1. IBM Monitoring (SaaS)

Le logiciel-service IBM Monitoring (SaaS) surveille l'expérience des utilisateurs finals et les ressources, afin d'alerter les utilisateurs au sujet de problèmes avec des applications et d'aider à résoudre ces problèmes de manière rapide et efficace.

Les utilisateurs de ce logiciel-service bénéficient des fonctions suivantes :

- L'interface utilisateur du logiciel-service IBM Application Performance Management («APM UI») permet aux utilisateurs de voir l'état de fonctionnement des applications. Ils peuvent forer vers le bas et voir plus de détails, comme des événements et des indicateurs clés de performance liés aux composantes qui sont associées aux applications.
- Le logiciel-service détecte et définit automatiquement la structure d'une application, qui peut ensuite être modifiée ou retirée.
- Il installe et configure des agents automatiquement en exigeant peu d'interventions manuelles, voire aucune intervention.
- Les utilisateurs peuvent brosser un tableau réel de l'expérience des utilisateurs finals pour une application en obtenant des temps de réponse pour les diverses composantes.
- Ils peuvent voir des mesures clés de bon fonctionnement pour toutes les ressources surveillées.
- Ils peuvent créer et modifier des seuils pour leur permettre d'identifier visuellement des problèmes et de recevoir des alertes.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

Le logiciel-service IBM Application Diagnostics (SaaS) fournit des renseignements de diagnostic approfondis pour permettre de déterminer la cause fondamentale des problèmes de performances des applications, de manière à résoudre rapidement ces problèmes.

Les utilisateurs de ce logiciel-service bénéficient des fonctions suivantes :

- L'interface utilisateur du logiciel-service IBM Application Performance Management («APM UI») permet aux utilisateurs de voir l'état de fonctionnement des applications. Ils peuvent forer vers le bas et voir plus de détails, comme des événements et des indicateurs clés de performance liés aux composantes qui sont associées aux applications.
- Le logiciel-service détecte et définit automatiquement la structure d'une application, qui peut ensuite être modifiée ou retirée.
- Il installe et configure des agents automatiquement en exigeant peu d'interventions manuelles, voire aucune intervention.
- Les utilisateurs peuvent voir des mesures clés de bon fonctionnement pour les serveurs d'applications.
- Les performances sont présentées jusqu'au niveau du code, et les utilisateurs obtiennent des renseignements de diagnostic clés comme des données contextuelles et des traces d'exécution.