

IBM Application Performance Management

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « présentes Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante :
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du Contrat International IBM Passport Advantage, du Contrat International IBM Passport Advantage Express ou du Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») et constituent avec elles l'intégralité de l'accord. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'Offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton « Accepter » après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

SI VOUS ACCEPTEZ LES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ À CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ÊTES PAS DÛMENT HABILITE À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS L'OFFRE IBM SAAS.

Chapitre 1 – Conditions IBM

1. L'Offre IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Serveur virtuel géré moyen : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un serveur est un ordinateur physique comprenant des unités de traitement, de la mémoire et des fonctionnalités d'entrée-sortie et qui exécute des procédures, commandes ou applications demandées pour un ou plusieurs utilisateurs ou unités client. Lorsque des armoires, des boîtiers blade ou autres équipements similaires sont utilisés, chaque unité physique séparable (par exemple, blade ou unité montée en armoire) possédant les composants requis est considérée elle-

même comme étant un serveur distinct. Un Serveur virtuel correspond soit à un ordinateur virtuel créé à l'aide du partitionnement des ressources accessibles à un serveur physique, soit à un serveur physique non partitionné. Des droits de Serveur virtuel gérés moyen suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre moyen de Serveurs virtuels gérés par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.

3. Redevances et Facturation

3.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à l'Offre IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

3.2 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

3.3 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle par le Client de l'Offre IBM SaaS dépasse celle indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction applicable.

4. Création de Compte et Accès

Lorsque les Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS s'inscrivent pour obtenir un compte (ci-après le « Compte »), IBM fournira à l'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS une identification de Compte et un mot de passe. Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur de l'Offre IBM SaaS gère ses informations de Compte et les tient à jour. Le Client peut à tout moment demander la correction ou la suppression des Données Personnelles fournies lors de l'inscription pour un Compte ou pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Ces informations sont corrigées ou supprimées, mais la suppression peut empêcher l'accès à l'Offre IBM SaaS.

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur de l'Offre IBM SaaS protège son identifiant de Compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

5. Renouvellement d'une Période d'Abonnement

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUÉMENT RENOUVELÉE POUR UNE DURÉE D'UN AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ÉCRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE À PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

5.2 Facturation Continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et l'utilisation de l'Offre IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.3 Renouvellement Requis du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'Offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour l'Offre IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à l'Offre IBM SaaS.

6. Support Technique

Le support technique de l'Offre IBM SaaS est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de fonctionnement du Portail de Support SaaS et du Service d'Assistance par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures (heure de l'Est des Etats-Unis), du lundi au vendredi (jours fériés exceptés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux Etats-Unis : 1-855-221-1166

E-mail : support@ibmserviceengage.com

Assistance après les horaires de travail et pour les pannes système :

Le service d'assistance après les horaires de travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'Offre IBM SaaS

7.1 Limitation de l'Offre Step up

Pour les Offres IBM SaaS désignées par « Step-up for existing Customers » (« Step-up SaaS »), le Client doit avoir acquis au préalable des autorisations de licence appropriées du logiciel IBM associé, comme identifié dans le nom de l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, le Client achète IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers doit disposer d'autorisations de licence pour le logiciel IBM associé d'IBM Tivoli Monitoring. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step-up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step-up SaaS, le Client n'est pas autorisé à utiliser les mêmes autorisations de licence du logiciel IBM associé dans son environnement installé sur site qu'avec les droits d'accès à l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, si le Client dispose de 23 droits d'utilisation de Serveur virtuel géré pour le logiciel IBM associé et qu'il choisit d'acquérir 10 droits d'utilisation de Serveur virtuel géré moyen, le Client peut surveiller 10 Serveurs virtuels gérés moyens Step-Up SaaS à partir de l'environnement de l'Offre IBM SaaS et 13 Serveurs virtuels gérés à partir du logiciel installé sur site.

L'Offre Step-up SaaS n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis les (1) autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du(es) Logiciel(s) IBM associé(s). Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre Step-up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step-up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du(es) logiciel(s) IBM associé(s) du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le(s) logiciel(s) IBM associé(s), son droit d'utilisation de l'Offre Step-Up SaaS prend fin.

Conditions d'Utilisation d'IBM

Chapitre 2 – Dispositions Nationales Spécifiques

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Dispositions applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone Asie-Pacifique ;
- Dispositions applicables aux pays de la zone EMEA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*La phrase suivante remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

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

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Ne s'applique pas aux organismes publics soumis à la législation applicable relative aux marchés publics.

BRÉSIL

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

Le paragraphe suivant est ajouté à la suite du deuxième paragraphe :

Le document de transaction décrira le processus de la communication écrite au Client contenant le prix applicable et d'autres informations relatives à la période de renouvellement.

ÉTATS-UNIS

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*La phrase suivante est ajoutée à la fin du paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1*

Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :

LE CLIENT EST AUTORISÉ À RESILIER L'OFFRE IBM SaaS À TOUT MOMENT APRÈS LA FIN DE LA PÉRIODE D'ABONNEMENT INITIALE EN ADRESSANT UN PRÉAVIS ÉCRIT D'UN MOIS SOIT DIRECTEMENT À IBM, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR IBM DU CLIENT, SELON LE CAS, SI IBM N'A PAS REÇU L'AUTORISATION ÉCRITE DU CLIENT (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) POUR RENOUVELER LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À L'OFFRE IBM SaaS ARRIVÉE À EXPIRATION DU CLIENT. DANS CE CAS, LE CLIENT PEUT OBTENIR UN REMBOURSEMENT AU PRORATA.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE

BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*Le paragraphe suivant remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS D'EUROPE, DU MOYEN-ORIENT et D'AFRIQUE (EMEA)

BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS ARABES UNIS

5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement

*Le paragraphe suivant remplace le paragraphe commençant par « **SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION** » dans la Section 5.1 Renouvellement Automatique d'une Période d'Abonnement :*

IBM renouvellera, moyennant un supplément, la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivée à expiration pour une durée d'un an au même prix et selon la même fréquence de facturation, si IBM ou le revendeur du Client reçoit (1) la commande de renouvellement du Client (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat) avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours ou (2) le paiement du Client dans les 30 jours suivant la réception par le Client de la facture de l'Offre IBM SaaS pour la durée suivante.

Annexe A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) fournit l'expérience d'utilisateur final et la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés aux applications et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

Les utilisateurs Entry disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur final réelle pour l'application avec des temps de réponse répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) fournit des informations de diagnostic approfondies permettant de localiser la cause première des problèmes de performances d'application, de sorte qu'ils puissent être résolus rapidement.

Les utilisateurs Diagnostics disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de leurs serveurs d'applications.
- Répartit les performances jusqu'au niveau de code et inclut des informations de diagnostic clés telles que les données contextuelles et les traces de pile.