

## IBM Performance Management

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. 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)
- Logiciel-service IBM Application Performance Management
- 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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

### 2. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants, comme spécifié dans le document transactionnel :

- 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**

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

#### **3.1 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.

#### **3.2 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 les données personnelles fournies dans le cadre de l'inscription à un compte ou de l'utilisation du logiciel-service IBM soient corrigées ou retirées de l'information sur le compte en question. Ces données seront alors corrigées ou retirées, 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. 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 originale 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 Nécessité pour le client de renouveler son abonnement

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 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](mailto: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	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> 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	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 7. 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.

## **7.2 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.

## 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 broser 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.

### 3. IBM Application Performance Management

Le logiciel-service IBM Application (SaaS) surveille l'expérience des utilisateurs finals, les ressources et effectue un suivi des transactions, 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.
- Grâce au suivi des transactions, les utilisateurs peuvent identifier des goulots d'étranglement ayant une incidence sur les performances des applications dans tous les navigateurs, les serveurs Web et les serveurs d'applications surveillés.
- Les utilisateurs peuvent dresser un tableau réel de l'expérience des utilisateurs finals pour une application en obtenant des temps de réponse observés pour les diverses composantes dans les navigateurs d'appareils mobiles et de bureau dont se servent les utilisateurs.
- 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.
- Les utilisateurs peuvent créer automatiquement des demandes de service dans la solution IBM SmartCloud Control Desk, afin de résoudre un problème après avoir reçu des alertes du logiciel-service IBM Application Performance Management (SaaS).
- Les événements du logiciel-service IBM Application Performance Management (SaaS) peuvent être intégrés à l'outil IBM Tivoli Netcool OMNibus.