

## IBM Performance Management

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre 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/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. 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.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 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 Application Performance Management (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
- 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. Unités de Mesure des Redevances

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

- 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 Serveurs virtuels gérés par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (ci-après « Autorisation d'Utilisation du Logiciel » ou « PoE ») ou un Document de Transaction du Client.

### **3. Redevances et Facturation**

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

#### **3.1 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.

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

Il appartient au Client de vérifier que chaque Utilisateur 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 IBM SaaS ou qui utilisent IBM SaaS pour le compte du Client.

### **5. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

#### **5.1 Renouvellement Automatique**

Si l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite adressée à l'Ingénieur commercial IBM ou au Partenaire Commercial IBM du Client, à résilier la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel. Si IBM ou son Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la Période d'Abonnement arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour un an ou pour la même durée que celle de la Période d'Abonnement d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

#### **5.2 Facturation Continue**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client 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**

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le

Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client pour acheter une nouvelle Période d'Abonnement.

## 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](mailto: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	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> 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	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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	<b>Impact mineur sur les activités :</b> 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	<b>Impact minime sur les activités :</b> 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 (1) les 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.

## **7.2 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## 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.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) fournit l'expérience d'utilisateur final, le suivi des transactions 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 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.

- Le suivi des transactions permet aux utilisateurs d'identifier les goulots d'étranglement de performances sur tous les navigateurs, serveurs Web et serveurs d'applications surveillés.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur final réelle pour l'application dont les temps de réponse, tels qu'ils sont visibles par les utilisateurs de navigateur mobile et de bureau pris en charge, sont 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.
- Prend en charge la génération automatique des demandes de service pour résoudre un problème au niveau d'IBM SmartCloud Control Desk, sur la base des alertes d'IBM Application Performance Management (SaaS).
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Application Performance Management (SaaS) à IBM Tivoli Netcool OMNibus.