

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

IBM Performance Management on Cloud

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/>.

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 offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers

- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **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'autres éléments matériels semblables 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 de Serveurs virtuels gérés par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation du Client ou dans un Document transactionnel.
- b. Un **Événement** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Événement correspond à une situation spécifique qui survient et qui est traitée par le Logiciel-service IBM ou qui est liée à l'utilisation de ce Logiciel-service. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Événement qui survient pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel.

Dans le cas de l'offre IBM Website Monitoring on Cloud, un Événement correspond à chaque étape qui est franchie dans un script. Les scripts qui s'exécutent à de multiples reprises ou qui comportent de multiples étapes comptent pour des Événements distincts.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

4. Accès au compte

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. Il incombe au Client de s'assurer que chaque Utilisateur du Logiciel-service IBM protège son identificateur de Compte et son mot de passe. Il doit aussi contrôler les personnes qui peuvent accéder au compte d'un Utilisateur du Logiciel-service IBM ou utiliser un Logiciel-service 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 période 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 Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. 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 l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

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

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par téléphone, par courriel, sur des forums en ligne et dans un portail d'assistance pour les Logiciel-services. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	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 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque 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, et 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 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 ces cadres ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et des informations sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

7.3 Limitation relative aux offres Step up

Dans le cas des offres infonuagiques d'IBM qui comportent le terme «Step-up for existing Clients» (les «offres Step-up on Cloud») 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 on Cloud. Par exemple, le Client qui achète l'offre IBM Monitoring on Cloud 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 du Client pour l'offre Step-up on Cloud 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 on Cloud, 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 on Cloud. Par exemple, si les autorisations d'utilisation du Client pour le programme IBM associé couvrent un nombre de serveurs virtuels gérés égale à 23 et que le Client choisit d'acquérir des autorisations d'utilisation pour l'offre Step-up on Cloud qui couvrent un Nombre moyen de serveurs virtuels gérés de 10, le Client pourra surveiller en moyenne 10 Serveurs virtuels gérés depuis l'environnement infonuagique d'IBM et 13 de ces serveurs avec les logiciels qui sont installés dans ses locaux.

L'offre Step-up on Cloud 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 on Cloud, 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 on Cloud est révoqué.

7.4 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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.

Appendice A

1. IBM Monitoring on Cloud

Le Logiciel-service IBM Monitoring on Cloud 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 on Cloud

Le Logiciel-service IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

Le Logiciel-service IBM Application Performance Management on Cloud 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 brosser 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 on Cloud.
- Les événements du Logiciel-service IBM Application Performance Management on Cloud peuvent être intégrés à l'outil IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Le Logiciel-service IBM Application Performance Management Advanced on Cloud offre des fonctions de surveillance évoluées, comme le suivi des transactions, la surveillance des appareils mobiles et la production de diagnostics au niveau du code. Il inclut toutes les capacités des Logiciels-services IBM Application Performance Management on Cloud et IBM Application Diagnostics on Cloud, dont celles-ci :

- 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 brosser 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.
- 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.
- 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 on Cloud.
- Les événements du Logiciel-service IBM Application Performance Management on Cloud peuvent être intégrés à l'outil IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

Cette offre de Logiciel-service IBM étend la capacité du Logiciel-service IBM Monitoring, en permettant :

- d'analyser automatiquement les données sur la gestion des performances en vue de définir une base de référence pour un comportement «normal»;

- d'alerter un opérateur lorsqu'une mesure s'écarte de cette base de référence, en indiquant une anomalie dans l'interface utilisateur APM;
- à un opérateur d'explorer à fond une anomalie en extrayant les mesures pertinentes qui lui donnent la possibilité de remonter plus rapidement à la cause fondamentale.

6. Offres IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud et IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Ces offres de Logiciel-service étendent les capacités du Logiciel-service IBM Application Performance Management et de l'offre IBM Application Performance Management Advanced, en permettant :

- d'analyser automatiquement les données sur la gestion des performances en vue de définir une base de référence pour un comportement «normal»;
- d'alerter un opérateur lorsqu'une mesure s'écarte de cette base de référence, en indiquant une anomalie dans l'interface utilisateur APM;
- à un opérateur d'explorer à fond une anomalie en extrayant les mesures pertinentes qui lui donnent la possibilité de remonter plus rapidement à la cause fondamentale.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

Cette offre de Logiciel-service étend les capacités de l'offre IBM Application Performance Management ou de l'offre IBM Application Performance Management Advanced en permettant de visualiser la disponibilité et les performances des applications du Client en utilisant des transactions synthétiques, qui sont exécutées à partir de multiples endroits dans le monde, sans avoir à installer une infrastructure quelconque.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Cette offre de Logiciel-service étend les capacités de l'offre IBM Application Performance Management ou de l'offre IBM Application Performance Management Advanced en permettant de visualiser la disponibilité et les performances des applications du Client en utilisant des transactions synthétiques, qui sont exécutées à partir de multiples endroits dans le monde, sans avoir à installer une infrastructure quelconque.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

Cette offre vise à fournir un traitement de données et des fonctions d'analytique de hautes performances. Il est donc important de s'assurer qu'elle fonctionne de manière optimale. C'est exactement ce que fait l'agent de surveillance IBM pour SAP HANA, en fournissant de l'information clé pour déterminer l'état de fonctionnement et les performances de l'environnement SAP HANA du Client. Cette offre est disponible en tant qu'élément du composant IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, qui est offert comme module complémentaire de l'offre IBM Application Performance Management on Cloud ou de l'offre IBM Application Performance Management Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Cette offre vise à fournir un traitement de données et des fonctions d'analytique de hautes performances. Il est donc important de s'assurer qu'elle fonctionne de manière optimale. C'est exactement ce que fait l'agent de surveillance IBM pour SAP HANA, en fournissant de l'information clé pour déterminer l'état de fonctionnement et les performances de l'environnement SAP HANA du Client. Cette offre est disponible en tant qu'élément du composant IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, qui est offert comme module complémentaire de l'offre IBM Application Performance Management on Cloud ou de l'offre IBM Application Performance Management Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

Cette offre permet aussi de surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, ce qui aide à identifier et à résoudre des problèmes lors du traitement et de l'analyse de gros volumes de données. Cette offre est disponible en tant qu'élément complémentaire des offres IBM Monitoring on Cloud, IBM Application Performance Management on Cloud ou IBM Application Performance Management Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

Cette offre permet aussi de surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, ce qui aide à identifier et à résoudre des problèmes lors du traitement et de l'analyse de gros volumes de données. Cette offre est disponible en tant qu'élément complémentaire des offres IBM Monitoring on Cloud, IBM Application Performance Management on Cloud ou IBM Application Performance Management Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Cette offre permet aussi de surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, ce qui aide à identifier et à résoudre des problèmes lors du traitement et de l'analyse de gros volumes de données. Cette offre est disponible en tant qu'élément complémentaire des offres IBM Monitoring on Cloud, IBM Application Performance Management on Cloud ou IBM Application Performance Management Advanced on Cloud.

Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – 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 au Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
 - événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.);
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM 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 Logiciel-service IBM 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 Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12^e) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité 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)
Moins de 99,8 %	2 %
Moins de 98,8 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

Le taux de «disponibilité» est calculé comme suit : (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 quatre cent trente-deux (432) 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) - 432 minutes de Temps d'arrêt = 42 768 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 l'atteinte d'un taux de disponibilité de 99 % au cours d'un Mois de la période contractuelle
--	---

4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, 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 autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM
- Les services, programmes, logiciels de soutien ou agents qui s'exécutent dans les systèmes clients ou fournis par des tiers