

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Performance Management on Cloud

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« 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 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. Offres IBM SaaS

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

- 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. 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 :

- 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 géré moyen spécifiques 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 (ci-après « Autorisation d'Utilisation » ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Événement** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.
 Dans IBM Website Monitoring on Cloud, un événement correspond à chaque étape réalisée dans un script. Les scripts exécutés plusieurs fois ou comprenant plusieurs étapes sont comptabilisés comme des Événements séparés.

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

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

4. Accès au Compte

Le Client est tenu de s'assurer que chaque Utilisateur IBM SaaS gère ses informations de compte et les tient à jour. Il revient 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 l'Offre 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 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 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. 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.

5.2 Facturation continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation 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

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation 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

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et sur le Portail de Support SaaS. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit Support Technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
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 Conformité Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor tel qu'établis par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

7.3 Limitation de l'Offre Step up

Pour les Offres IBM on Cloud désignées par « Step-up for existing Clients » (« Step-up on Cloud »), 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 on Cloud. Par exemple, le Client qui achète IBM Monitoring on Cloud 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 On Cloud ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step-up on Cloud, 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 on Cloud. 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 Step-Up on Cloud, le Client peut surveiller 10 Serveurs Virtuels gérés moyens Step-Up on Cloud à partir de l'environnement de l'Offre IBM on Cloud et 13 Serveurs Virtuels gérés à partir du logiciel installé sur site.

L'Offre Step-up on Cloud 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 on Cloud, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les droits d'utilisation de logiciel IBM utilisés conjointement avec les droits d'utilisation de l'Offre Step-up on Cloud. 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 on Cloud prend fin.

7.4 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 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 on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 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 Monitoring 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud 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'étrangement 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 on Cloud.
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Application Performance Management on Cloud à IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud fournit des fonctionnalités de surveillance avancées, telles que le suivi des transactions, la surveillance des appareils mobiles et le diagnostic au niveau du code. Il comprend toutes les fonctionnalités d'IBM Application Performance Management et d'IBM Application Diagnostics, notamment les 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'étrangement 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.
- 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.
- 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 on Cloud.
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Application Performance Management on Cloud à IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

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

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring étend les fonctionnalités d'IBM Monitoring en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsqu'une unité de mesure est différente de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ;

- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées lui permettant de s'attaquer rapidement à la cause première.

6. **IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced étend les fonctionnalités d'IBM Application Performance Management et d'IBM Application Performance Management Advanced en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsqu'une unité de mesure est différente de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ;
- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées lui permettant de s'attaquer rapidement à la cause première.

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

IBM Website Monitoring on Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Application Performance Management ou d'IBM Application Performance Management Advanced en assurant la visibilité de la disponibilité et des performances des applications du Client à l'aide de transactions synthétiques exécutées à partir de plusieurs sites dans le monde entier sans avoir à installer d'infrastructure.

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

IBM Website Monitoring on Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Application Performance Management ou d'IBM Application Performance Management Advanced en assurant la visibilité de la disponibilité et des performances des applications du Client à l'aide de transactions synthétiques exécutées à partir de plusieurs sites dans le monde entier sans avoir à installer d'infrastructure.

9. **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 vise à fournir des fonctions de traitement et d'analyse de données hautes performances ; il est donc important de veiller à ce qu'il fonctionne de manière optimale. C'est précisément ce que fait IBM Monitoring Agent for SAP HANA en fournissant des informations clés pour déterminer l'état de santé et les performances de l'environnement SAP HANA du Client. Il fait partie du composant IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud qui est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ou IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud vise à fournir des fonctions de traitement et d'analyse de données hautes performances ; il est donc important de veiller à ce qu'il fonctionne de manière optimale. C'est précisément ce que fait IBM Monitoring Agent for SAP HANA en fournissant des informations clés pour déterminer l'état de santé et les performances de l'environnement SAP HANA du Client. Il fait partie du composant IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud qui est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ou IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud peut également surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, en aidant le Client à identifier et résoudre les problèmes lors du traitement et de l'analyse d'ensembles de données volumineux. Cet Extension Pack est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ou IBM APM Advanced on Cloud.

12. 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 peut également surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, en aidant le Client à identifier et résoudre les problèmes lors du traitement et de l'analyse d'ensembles de données volumineux. Cet Extension Pack est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ou IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud peut également surveiller les performances et la disponibilité du système Hadoop du Client, en aidant le Client à identifier et résoudre les problèmes lors du traitement et de l'analyse d'ensembles de données volumineux. Cet Extension Pack est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ou IBM APM Advanced on Cloud.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.

- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieure à 99,8 %	2 %
Inférieure à 98,8 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 432 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 432 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 768 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,0 % disponibilité des applications au cours d'un Mois Contractuel
--	--

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de Reprise après Incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS ;
- aux Services et programmes permettant aux agents ou logiciels de fonctionner sur des systèmes client ou des systèmes fournis par une tierce partie.