



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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure 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

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

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. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

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. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide 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 délai 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

Gravité	Description	Objectifs de délai de réponse	Période de couverture
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 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 de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client 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.

14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud assure la surveillance des solutions Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud assure la surveillance des solutions Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud assure la surveillance des solutions Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa Réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. 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	Compensation (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 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant 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 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99,0 % au cours du Mois de la période contractuelle
43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	

Les services, programmes, logiciels de soutien ou agents qui s'exécutent dans les systèmes clients ou fournis par des tiers ne sont pas admissibles au crédit prévu aux termes de l'entente de niveau de service.