

## Description de Service IBM Cloud

### IBM Performance Management (SaaS)

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

#### 1. Descriptif de Service Cloud

Les Sections 1.1 à 1.3 ci-dessous décrivent les offres de base que le Client peut commander pour pouvoir utiliser le Service Cloud. Les offres commandées par le Client sont indiquées dans le Bon de commande du Client. Pour les buts de ce Service Cloud, le Bon de commande est constitué du Devis qu'IBM présente au Client et de l'Autorisation d'Utilisation (PoE) que le Client recevra d'IBM confirmant la mise à disposition des Services Cloud et indiquant les dates de début et de fin de la durée du Service Cloud.

##### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) fournit l'expérience d'utilisateur final et la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés aux applications et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

Les utilisateurs Entry disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur final réelle pour l'application avec des temps de réponse répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.

##### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) fournit des informations de diagnostic approfondies permettant de localiser la cause première des problèmes de performances d'application, de sorte qu'ils puissent être résolus rapidement.

Les utilisateurs Diagnostics disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de leurs serveurs d'applications.
- Répartit les performances jusqu'au niveau de code et inclut des informations de diagnostic clés telles que les données contextuelles et les traces de pile.

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) fournit l'expérience d'utilisateur final, le suivi des transactions et la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés aux applications et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

Les utilisateurs disposent des fonctionnalités suivantes :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite aucune intervention particulière.
- Le suivi des transactions permet aux utilisateurs d'identifier les goulots d'étranglement de performances sur tous les navigateurs, serveurs Web et serveurs d'applications surveillés.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur final réelle pour l'application dont les temps de réponse, tels qu'ils sont visibles par les utilisateurs de navigateur mobile et de bureau pris en charge, sont répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.
- Prend en charge la génération automatique des demandes de service pour résoudre un problème au niveau d'IBM SmartCloud Control Desk, sur la base des alertes d'IBM Application Performance Management (SaaS).
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Application Performance Management (SaaS) à IBM Tivoli Netcool OMNibus.

## **2. Description de la Sécurité**

IBM met en oeuvre et gère les pratiques et procédures décrites dans la présente section.

### **2.1 Règles de Sécurité**

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

### **2.2 Contrôle d'Accès**

L'accès aux Données Client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux données client. Tous les accès aux données client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés.

### **2.3 Intégrité et Disponibilité des Services**

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en oeuvre. IBM surveille les ressources de centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

### **2.4 Consignation des Activités**

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de contrefaçon et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via

des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## 2.5 Sécurité Physique

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données IBM ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

## 2.6 Conformité

IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'oeuvre. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

## 3. Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») ci-dessous pour le Service Cloud. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 3.1 Définitions

- a. « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.
- b. « 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 au Service.
- c. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact Agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- d. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du terme du Service, mesuré à partir de minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis)
- e. « Client » signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM qui dispose d'une autorisation d'utilisation pour le Service au moment de la soumission d'une Réclamation et qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- f. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
  - une Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système
  - un cas de Force Majeure ;
  - des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen de vos mots de passe ou équipements) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service.

- au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- g. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. « Force Majeure » signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.
- i. « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une indisponibilité planifiée du Service à des fins de mises à jour du système ou de maintenance du Service, y compris, mais sans s'y limiter, quand une révision, un correctif ou un correctif logiciel est appliqué(e).
- j. « Service » désigne l'instance de production IBM Performance Management (SaaS) à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, comme présenté à la première page du présent Accord relatif aux Niveaux de Service. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- k. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service (ou « SLA »).

### 3.2 Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, vous devez avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de Gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle le Client a subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.
- b. Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.
- c. Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.
- d. IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque Mois Contractuel. Les crédits de disponibilité seront 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.
- e. 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 des Services Regroupés et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service.
- g. IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.
- h. **LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.**

### 3.3 Niveaux de Service

Disponibilité du Service 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)
Inférieur à 99,8 %	2 %
Inférieur à 98,8 %	5 %
Inférieur à 95,0 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours 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 ----- Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 99,0 % Disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

### 3.4 Exclusions

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

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, les environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;
- aux services, programmes, logiciels d'activation ou agents exécutés sur les systèmes client ou les systèmes fournis par une tierce partie ;
- si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.

## 4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

### 4.1 Unités de Mesure des Redevances

Les offres de Service Cloud sont vendues conformément à la métrique suivante :

- Serveur Virtuel géré moyen : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. 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 suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre moyen de Serveurs virtuels gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande du Client.

### 4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans le Bon de commande.

### 4.3 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

#### **4.4 Redevances de Dépassement**

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans la partie PoE du Bon de Commande, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Bon de Commande.

### **5. Durée et Options de Renouvellement**

#### **5.1 Durée**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

#### **5.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud**

Le Bon de commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

##### **5.2.1 Renouvellement Automatique**

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

##### **5.2.2 Facturation Continue**

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de sa période d'abonnement et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud 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 Service Cloud. 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.

##### **5.2.3 Renouvellement Requis**

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son représentant commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

### **6. Support Technique**

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

**Les horaires de fonctionnement du Portail de Support SaaS et du Service d'Assistance par e-mail sont les suivants :**

Du dimanche 20 heures au vendredi 17 heures, heure normale du Centre des États-Unis (sauf jours fériés respectés par la société IBM) Heure de l'Est des États-Unis, du lundi au vendredi (jours fériés exceptés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux États-Unis : 1-855-221-1166

E-mail : [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Assistance après les horaires de travail et pour les pannes système :**

Le service d'assistance après les horaires de travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 7. Logiciel d'Activation

Cette offre de Services Cloud peut inclure un logiciel d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud pendant la durée du Service Cloud. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des œuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA), le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud et est soumis au(x) contrat(s) de licence applicable(s).

Cette offre de Service Cloud inclut les Logiciels d'Activation suivants fournis par IBM : Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNIBus et Response Time Monitoring Agent. D'autres agents peuvent être ajoutés au fil du temps et seront soumis au présent Contrat.

Pour les offres IBM SaaS désignées par « Step-up for existing Customers » (« Step-up SaaS »), les Logiciels d'Activation suivants sont fournis par IBM : IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## 8. Informations Complémentaires

### 8.1 Limitation de l'Offre Step up

Pour les Offres IBM SaaS désignées par « Step-up for existing Customers » (« Step-up SaaS »), le Client doit avoir acquis au préalable des autorisations de licence appropriées du logiciel IBM associé, comme identifié dans le nom de l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, le Client achète IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers doit disposer d'autorisations de licence pour le logiciel IBM associé d'IBM Tivoli Monitoring. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step-up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step-up SaaS, le Client n'est pas autorisé à utiliser les mêmes autorisations de licence du logiciel IBM associé dans son environnement installé sur site qu'avec les droits d'accès à l'Offre Step-up SaaS. Par exemple, si le Client dispose de 23 Droits d'Utilisation de Serveur Virtuel géré pour le logiciel IBM associé et qu'il choisit d'acquérir 10 Droits d'Utilisation de Serveur Virtuel Géré moyen, le Client peut surveiller 10 Serveurs Virtuels gérés moyens Step-Up SaaS à partir de l'environnement de l'Offre IBM SaaS et 13 Serveurs Virtuels gérés à partir du logiciel installé sur site.

L'offre Step-up SaaS n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis les (1) autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du(es) Logiciel(s) IBM associé(s). Pendant la Période d'Abonnement à l'Offre Step-up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step-up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du(es) logiciel(s) IBM associé(s) du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le(s) logiciel(s) IBM associé(s), son droit d'utilisation de l'Offre Step-Up SaaS prend fin.

## **8.2 Sites Bénéficiaires Dérivés**

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'un Service Cloud 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.