

IBM Cloud Application Performance Management

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Cloud Application Performance Management (APM) est conçu pour surveiller, analyser et gérer de manière intelligente les infrastructures informatiques et les applications hybrides, sur site et dans le cloud. Il permet la surveillance de l'expérience utilisateur et aide à améliorer la stabilité des infrastructures d'application en facilitant l'identification rapide de la cause première des problèmes pour empêcher proactivement les indisponibilités et maintenir la satisfaction des utilisateurs. Avantages clés :

- Aide à la compréhension des performances d'application du point de vue de l'utilisateur.
- Suivi des performances d'une application pendant les transactions commerciales réelles.
- Aide au diagnostic des causes premières des goulots d'étranglement et de la dégradation des performances.
- Meilleure compréhension de la gestion des tendances dynamiques.
- Découverte des composants d'application dans les environnements système.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Ce Service Cloud permet la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés à une infrastructure orientée application et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

IBM Cloud Application Performance Management, inclut les modules suivants :

- 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 un minimum d'intervention.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur finale 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.
- Prend en charge la génération automatique des demandes de service IBM Control Desk pour résoudre un problème en fonction des alertes d'IBM Cloud Application Performance Management.
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Cloud Application Performance Management à IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Ce Service Cloud fournit des fonctionnalités de surveillance avancées, telles que le suivi des transactions, la surveillance de l'expérience utilisateur et le diagnostic au niveau du code. Il comprend toutes les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Base, plus ce qui suit :

- 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 finale 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.
- 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 Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

L'autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud via le Cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »). Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

L'autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud via le Cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »). Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

1.5 Services Optionnels

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application, ainsi que le suivi des transactions et des informations de diagnostic pour certains composants. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des composants d'infrastructure d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Base ou d'IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsque les unités de mesure sont différentes de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ; et
- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées l'aidant à identifier la cause première.

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance

Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ou d'IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsque les unités de mesure sont différentes de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ; et
- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées l'aidant à identifier la cause première.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud permet une meilleure surveillance synthétique des applications Web à partir de plusieurs points de présence de par le monde et permet aux Clients :

- de surveiller les temps de disponibilité et de réponse des applications du Client toutes les minutes, à partir de plusieurs emplacements géographiques dans le monde ;
- d'exécuter des tests synthétiques pour mesurer les performances des chargements de page Web, des appels d'API et des flux d'utilisateurs simulés par le biais d'interactions de navigateur scriptées utilisant Selenium ;
- d'utiliser l'analyse en cascade pour faciliter la localisation de l'étape exacte de la défaillance provenant des problèmes, tels que les liens rompus, les images volumineuses, les recherches ralenties ou les demandes externes ;
- de diagnostiquer les problèmes à l'aide des captures d'écran automatiques des incidents de navigateur et de la visualisation des statistiques de performances historiques.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack tire parti des agents de surveillance de mainframe IBM OMEGAMON existants du Client pour afficher des vues des composants d'application z/OS. Ainsi, du point de vue du propriétaire d'une application, les entreprises peuvent consulter l'état de santé des composants z/OS des applications critiques, ainsi que tous leurs autres composants d'application.

z Systems Extension Pack est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. En outre, ce pack d'extension nécessite des droits d'utilisation pour une (ou plusieurs) des offres IBM OMEGAMON on z Systems. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ou de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

z Systems Extension Pack permet :

- l'affichage des unités de mesure de surveillance z/OS dans le tableau de bord d'IBM Cloud Application Performance Management ; et
- la cohérence des données entre les interfaces utilisateur z/OS OMEGAMON pour les opérateurs et spécialistes z Systems et les interfaces utilisateur d'IBM Cloud Application Performance Management pour les propriétaires d'application et les opérations informatiques.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application. Pour la liste

complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application, ainsi que le suivi des transactions et des informations de diagnostic pour certains composants. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des composants d'infrastructure d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des Données à caractère personnel si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des Données à caractère personnel sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Ce Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données en dehors du réseau IBM. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois 3 jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée,

causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- 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 l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client.
- Éléments en Million : une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Élément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud, arrondi au Million supérieur, pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation (PoE) ou un Document de Transaction.

Dans le cadre de ce Service Cloud, les Eléments sont appelés « Points de Données ». Les Points de Données sont calculés comme suit : si des tests de surveillance **T** sont exécutés à partir d'emplacements **L**, toutes les **M** minutes, le nombre de Points de Données par mois est égal à $T * L * ((60/M)*24*30)$. Pour les tests simples (appels HTTP à destination des API et des URL Web), 1 instance de test simple est égale à 1 Point de Données. Pour les tests avancés (chargements de pages Web, flux d'utilisateurs de navigateur scriptés utilisant Selenium, séquences d'API REST scriptées), 1 instance de test avancé est égale à 100 Points de Données. Le Client peut utiliser son ensemble de Points de Données en Million pour une combinaison de tests simples et avancés.

5.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

7.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

7.3 Sauvegarde

Des sauvegardes sont réalisées chaque jour pour les instances de production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale d'un jour pour les instances de production, étant donné que les sauvegardes sont réalisées en continu et remplacées tous les jours. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

7.4 Expiration du Service Cloud

Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct.

7.5 Reprise après Incident

Dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), la reprise après incident sera réalisée à l'aide de mesures commercialement raisonnables pour restaurer les données de production du Client avec un objectif de temps de reprise de 72 heures. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.