

Descriptif des prestations

Enhanced Technical Support (ETS) pour AIX

Edition octobre 2014

1. Objet

Le présent descriptif des prestations (DP) de plateforme ETS décrit les services spécifiques relatifs à la plateforme de système d'exploitation AIX dans le cadre des services IBM Enhanced Technical Support (ETS), si le service ETS pour AIX est mentionné dans la liste des services du formulaire de commande et est installé sur les machines prises en charge. Le présent descriptif des prestations complète le DP IBM Enhanced Technical Support (ci-après désigné « DP de base ETS ») et est soumis à ce dernier.

L'objet des services est la fourniture des prestations de support étendues décrites ci-après et dans le DP de base ETS pour

- les machines IBM Power Systems, IBM System p, IBM eServer pSeries et IBM RISC/6000 indiqués dans le formulaire de commande comme machines prises en charge ;
- les logiciels pris en charge contenus dans le groupe de support « ETS4 - AIX » et dans le formulaire de commande, et qui sont installés sur les machines prises en charge ;
- les systèmes DAS pris en charge faisant partie du groupe de support « ETS4 - AIX » lorsque l'option « DAS Support » figure dans la liste de service du formulaire de commande à la rubrique Services ETS pour AIX.

Les prestations décrites ci-après sont fournies selon les dispositions exposées dans le contrat.

2. Définitions spécifiques

Dans le présent DP de plateforme ETS, les définitions ci-après complètent les définitions du chapitre « Définitions générales » du DP de base ETS pour les prestations de service décrites dans le présent chapitre.

LPAR prise en charge désigne la partition logique (LPAR) d'une machine prise en charge pour laquelle certaines des prestations de service décrites ci-après sont fournies en standard et/ou en option.

IBM Data Collector Agent désigne un outil logiciel IBM qui est installé sur le système du client pour surveiller, enregistrer et transmettre à intervalles réguliers à IBM les inventaires, le niveau de microcode ainsi que les informations relatives à la configuration.

IBM Service Agent désigne un outil logiciel IBM qui est installé sur le système du client pour surveiller, enregistrer et transmettre à intervalles réguliers à IBM les protocoles d'erreur relatifs à des erreurs matérielles ainsi que les informations relatives à l'état du système.

IBM Performance Management (PM) désigne un outil Web d'IBM qui enregistre des données sur les machines IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 et IBM eServer pSeries afin de créer des rapports de performance.

Partition logique (LPAR) désigne une partie des ressources matérielles d'un ordinateur qui, de manière virtuelle, fait fonction d'ordinateur séparé et sur laquelle tourne un système d'exploitation distinct.

PM Tool désigne un logiciel ou un composant du système d'exploitation qui enregistre des données de performance sur un serveur IBM. Ces données étant ensuite utilisées par les services IBM Performance Management.

2.1 Définitions spécifiques à l'option « Committed Recovery Service pour logiciels »

Les termes définis ci-dessous sont spécifiques à l'option « Committed Recovery Service pour logiciels » dans la mesure où celle-ci figure dans la liste des services du formulaire de commande.

Incident critique désigne un événement entraînant une situation où un logiciel pris en charge ne peut plus être utilisé aux fins prévues (défaillance totale ou importante réduction des fonctionnalités). Les processus critiques du client se trouvent interrompus, le client ignore la cause du problème et il ne dispose d'aucune solution de contournement audit problème. Les incidents critiques sont aussi appelés « problèmes critiques client » (niveau de sévérité 1).

Neutralisation d'un incident critique désigne l'élimination provisoire d'un incident critique de manière à ce que l'usage prévu d'un logiciel pris en charge puisse à nouveau être possible ou à ce que le logiciel puisse tout au moins être mis en œuvre avec des restrictions acceptables.

Période de neutralisation désigne le délai entre le moment où le client notifie un incident critique à la permanence de support logiciel d'IBM (création d'un PMR (« Problem Management Record ») dans le système de gestion des problèmes d'IBM) et celui où IBM indique au client la mesure permettant de neutraliser l'incident en question. Les délais correspondants sont saisis dans le PMR et peuvent être contrôlés par les deux parties.

3. Conditions techniques préalables

Le service présuppose que les conditions suivantes soient remplies :

- les machines prises en charge sont couvertes par la garantie IBM ou par un contrat de support de base ;
- les logiciels pris en charge sont couverts par un contrat de support de base ;
- l'IBM Service Agent doit être installé et activé sur chaque LPAR prise en charge de la ou des machines prises en charge pour permettre la fourniture des prestations dans le cadre des prestations Customized Proactive Maintenance Services ainsi que dans le cadre des prestations IBM Performance Management Services ;
- Le PM Collection Agent devrait être installé et activé sur chaque LPAR prise en charge pour permettre la fourniture des prestations IBM Performance Management Services ;
- Les systèmes DAS pris en charge sont couverts par la garantie IBM ou par un contrat de support de base si l'option « DAS Support » est mentionnée dans la liste des services ;
- L'IBM Data Collector Agent doit être installé et activé
 - sur chacune des partitions LPAR de la ou des machines prises en charge ou
 - sur un serveur Intel/AMD distinct disposant de la configuration minimale requise (voir sous www.ibm.com/services/supline/products/policy.html) et connecté directement ou par le biais d'un réseau à la ou aux machines prises en charge, dans le cas où l'option « System Health Check(s) » figure dans la liste des services.

Si les conditions techniques préalables ne sont pas remplies, IBM sera déchargée de son obligation à fournir le service ou les prestations concernées.

4. Etendue des prestations

Les prestations de service suivantes s'appliquent en complément de celles du DP de base ETS.

4.1 Customized Proactive Maintenance Services

Au cours des téléconférences trimestrielles avec l'interlocuteur principal pour les questions techniques, l'équipe Remote Account Advocate fournit les éléments suivants :

- informations relatives au statut des problèmes notifiés et plans de mesures correspondants ;
- Informations sur les mises à jour des microcodes et des firmwares pouvant avoir un impact sur les machines prises en charge ;
- mises en garde relatives aux problèmes connus pouvant concerner les machines et logiciels pris en charge du client, et informations sur les correctifs de logiciels ou les mesures pour éviter ces problèmes ;
- à la demande du client, informations relatives aux nouveaux releases ou aux dernières mises à jour pour les logiciels pris en charge installés chez le client ;
- informations relatives à la fin prévisionnelle de la période de service pour les logiciels pris en charge installés chez le client ; et
- conseils d'utilisation concernant les machines et logiciels pris en charge installés chez le client.

4.2 IBM Performance Management Services

IBM fournit les prestations suivantes pour les LPAR prises en charge :

- saisie des données de performance en rapport avec les machines prises en charge et le système d'exploitation AIX pris en charge ;
- assistance et conseil en ce qui concerne l'exploitation des outils PM Collection Agent sur les machines et LPAR prises en charge ;
- mise à disposition d'une adresse Internet pour permettre au client un accès sécurisé aux informations détaillées relatives à la capacité et aux performances de la ou des machines prises en charge et installées. Les rapports correspondants peuvent être transmis au client sur demande, également pendant les téléconférences régulières entre l'équipe Remote Account Advocate et l'interlocuteur principal pour les questions techniques ;

- assistance au client pour l'interprétation des rapports de performance PM ; et
- assistance au client, à sa demande, pour la détermination des mesures nécessaires à la suppression des problèmes constatés relatifs aux performances.

Pour les machines prises en charge divisées en LPAR, le service IBM Performance Management est fourni pour le système d'exploitation de la partition principale.

Dans la mesure où cette option a été sélectionnée dans le formulaire de commande, les prestations peuvent être étendues à une ou plusieurs LPAR supplémentaires (option « Performance Management Services pour LPAR supplémentaire(s) »).

Le nombre des dites LPAR supplémentaires figure dans le formulaire de commande et sera indiqué par l'interlocuteur principal pour les questions techniques au cours de la première téléconférence ou ultérieurement.

4.3 Support étendu pour la mise à jour du système d'exploitation

Pour chaque période de service annuelle, IBM accordera au client l'accès aux centres IBM de support à distance pendant une durée maximale de 24 h consécutives (« Période de support étendue ») pour l'assister en cas de problèmes au niveau de la mise à jour de ses systèmes d'exploitation AIX qui font partie des logiciels pris en charge.

La période de support étendue doit être planifiée deux semaines à l'avance et doit être convenue entre l'interlocuteur principal pour les questions techniques et l'équipe Remote Account Advocate.

Au moins deux jours avant le début du service « Support étendu pour la mise à jour du système d'exploitation », l'équipe Remote Account Advocate informera le client de la manière dont il peut contacter IBM pendant la période de support étendue.

Pendant la période de support étendue, IBM répondra au client en règle générale dans un délai de 30 minutes à compter d'une demande de service concernant la mise à jour du système d'exploitation faisant l'objet du présent service.

Si le problème ne peut pas être résolu lors du premier entretien téléphonique, il sera déterminé sur la base de cet entretien quelles sont les autres mesures nécessaires pour apporter une solution technique au problème.

Le service « Support étendu pour la mise à jour du système d'exploitation » ne comprend pas les activités d'installation ou de mise à jour. Le client est seul responsable des dites activités.

4.4 Portail pour le service électronique

IBM accordera au client l'accès à un portail Internet qui offre les fonctionnalités suivantes :

- informations proactives concernant la maintenance, la sécurité et les performances des machines prises en charge ;
- accès au site Web IBM Performance Management Services qui contient des informations détaillées sur les performances et les capacités des machines prises en charge du client ;
- informations de maintenance actuelles pour les machines prises en charge sur lesquelles tournent les systèmes d'exploitation AIX ;
- affichage des données de configuration des machines prises en charge et mise à disposition de rapports relatifs à ces données.

5. Services optionnels

Les prestations décrites ci-après sont optionnelles et facturables en sus. Elles sont fournies si elles sont indiquées individuellement dans la liste des services du formulaire de commande.

5.1 Option System Health Check

Si cette option est sélectionnée dans le formulaire de commande, IBM effectuera un certain nombre de vérifications de l'état du système (appelées « System Health Checks ») pour le nombre sélectionné de LPAR (dans la mesure où des LPAR ont été créées sur les machines prises en charge).

Le service System Health Check englobe la vérification des éléments suivants :

- configuration du système et d'AIX ;
- analyse des protocoles d'erreurs ;
- niveaux de microcode et de firmware ;
- configuration des disques au niveau du groupe de volume de démarrage (Root Volume Group, rootvg) ;
- espace et utilisation des disques des machines DAS prises en charge si l'option DAS Support a été sélectionnée ;
- configuration du Service Agent ;
- état du volume logique dédié à la prise d'un cliché système (DUMP) ;

- état de la configuration de l'adaptateur système ;
- configuration/définition de la mémoire et du CPU ;
- paramètres réseau.

Les données nécessaires à l'analyse dans le cadre de l'option « System Health Check » sont saisies par un accès à distance.

Après la fin des activités dans le cadre de l'option System Health Check, l'équipe Remote Account Advocate analysera les données saisies et, lors du prochain rapport d'état ETS, fournira au client les résultats de l'analyse et d'éventuelles recommandations complémentaires en vue d'une possible optimisation des machines et des systèmes d'exploitation AIX pris en charge couverts par l'option System Health Check.

Les redevances relatives à l'option System Health Check se basent sur le nombre de LPAR et de System Health Checks.

Le nombre sélectionné de LPAR et de System Health Checks pour chaque période de service annuelle est indiqué dans le formulaire de commande.

Limitation des prestations :

Le service System Health Check n'englobe aucune assistance pour les tâches suivantes :

- conception et développement d'applications ;
- utilisation des logiciels par le client dans un environnement d'exploitation différent de celui spécifié ;
- activités de consulting ;
- analyses relatives aux performances.

5.2 Option DAS Support

Si cette option est sélectionnée dans le formulaire de commande, IBM fournira les prestations suivantes pour le nombre de machines DAS prises en charge indiqué dans le formulaire de commande.

IBM s'engage à

- mettre à la disposition du client un support à distance pour répondre aux questions de base relatives à l'installation, l'utilisation et la configuration ;
- informer le client de manière proactive sur les problèmes connus qui peuvent avoir un impact négatif sur ses machines DAS prises en charge et mettre à sa disposition des informations relatives aux mises à jour et/ou aux mesures qu'il peut prendre ;
- fournir au client les informations suivantes dans le cadre des prestations Customized Proactive Maintenance Services (services personnalisés de maintenance proactive) de la manière définie dans le présent DP de plateforme ETS :
 - informations relatives au statut des problèmes notifiés et plans de mesures correspondants ;
 - informations et recommandations techniques qui s'appliquent éventuellement aux machines DAS prises en charge ;
 - informations pertinentes relatives au niveau de maintenance des machines DAS prises en charge ; et
 - informations relatives à la fin prévisionnelle de la période de service pour les machines DAS prises en charge du client.

Les redevances relatives à l'option DAS Support se basent sur le nombre de machines DAS prises en charge.

Ces redevances sont ajustées à chaque fois qu'IBM enregistre dans l'étendue des prestations de l'option DAS Support une nouvelle machine DAS prise en charge à la demande écrite du client.

Si le client acquiert le service auprès d'un partenaire commercial IBM, c'est à ce dernier qu'il s'adressera pour tout renseignement concernant les modifications des redevances.

5.3 Option Committed Recovery Service pour logiciels

IBM définira des mesures appropriées à la neutralisation d'un incident critique dans les dix (10) heures (24h/24) après que le client a notifié un incident critique par téléphone, et elle informera le client des mesures à prendre dans ce contexte.

Les services suivants seront reconnus comme mesures appropriées à la neutralisation d'un incident critique :

- fourniture d'un ou de plusieurs correctifs logiciels permettant de résoudre une erreur logicielle ;
- mise en œuvre d'une mesure opérationnelle ou de configuration telle que :
 - modification d'une configuration ou d'un paramètre de configuration ;
 - définition de listes de contrôle contenant des tâches opérationnelles ;
 - modification de processus opérationnels ;
- fourniture d'une solution de contournement provisoire telle que remise du système à un état défini et installation d'une copie de sauvegarde.

Les mesures prises dans le cadre de la neutralisation d'un incident critique peuvent entraîner des activités supplémentaires sur le site du client.

5.4 Option Performance Management Services pour LPAR supplémentaire(s)

Outre pour la partition principale, IBM fournit les prestations décrites dans le chapitre « IBM Performance Management Services » pour les LPAR supplémentaires désignés par le client. Leur nombre est indiqué dans la liste des services.

6. Obligations spécifiques du client

Les obligations suivantes complètent les obligations du client listées dans le DP de base ETS.

6.1 Obligations supplémentaires dans le cadre des services standards

Le client s'engage à activer l'IBM Service Agent ainsi que l'outil PM sur les partitions LPAR prises en charge, et ce selon les indications d'IBM.

6.2 Obligations supplémentaires dans le cadre des services en option

6.2.1 Option System Health Check

Le client s'engage à

- indiquer à l'équipe Remote Account Advocate quelles sont les partitions LPAR (en fonction du nombre convenu) faisant l'objet de l'option de service System Health ;
- mettre à disposition le système prévu, équipé de la configuration minimale requise (voir www.ibm.com/services/supline/products/policy.html), ainsi que les accès nécessaires tels que définis par IBM, pour toute la durée de cette option de service, au cas où l'IBM Data Collector Agent ne devrait pas être installé sur les LPAR des machines prises en charge ;
- activer, selon les instructions d'IBM, l'IBM Data Collection Agent sur les LPAR correspondants des machines prises en charge ou sur le système distinct mis à disposition ;
- s'assurer qu'IBM aura accès aux machines prises en charge pour consulter les données systèmes requises ou, si l'équipe Remote Account Advocate estime que ceci est possible, s'assurer que cette dernière disposera des données systèmes requises telles que définies par IBM ;
- autoriser l'utilisation de logiciels permettant à IBM d'accéder aux niveaux de microcode ou aux données requises, le client étant seul responsable de la sécurité du réseau ;
- assumer la responsabilité pour toutes les données ainsi que pour le contenu de toute base de données auxquels il donne accès à IBM dans le cadre de cette option de service, de même que pour la sélection et l'implémentation des procédures et des contrôles concernant les accès, la sécurité, le cryptage, l'utilisation et la transmission de données, ainsi que pour la sauvegarde et la restauration de ladite base de données et de l'ensemble des données enregistrées ;
- effacer, conformément aux instructions d'IBM, le code logiciel de l'IBM Data Collection Agent qui se trouve sur la ou les LPAR de la ou des machines prises en charge, ou sur le serveur distinct, une fois que cette option de service sera annulée pour quelque raison que ce soit ou lorsque la période contractuelle de service sera arrivée à son terme ;
- prendre note qu'IBM va utiliser l'IBM Data Collector Agent pour fournir l'option de service incluse dans ce DP. IBM se réserve le droit de remplacer ledit outil, de le modifier ou d'employer des outils et processus supplémentaires pour fournir les services pendant la durée contractuelle de l'option de service. Le client n'est pas autorisé à utiliser l'IBM Data Collector Agent ou à effectuer une copie de ce dernier, de quelque manière que ce soit. Il n'a en outre pas le droit de le réassembler, en totalité ou en partie (reverse assemble/reverse compile). L'utilisation de l'IBM Data Collector Agent sur ses installations ne lui donne par ailleurs aucun droit ou licence, que ce soit directement ou indirectement (notamment pour l'utilisation de brevets).

6.2.2 Option DAS Support

Le client fournira à l'équipe Remote Account Advocate une liste des types de machine et numéros de série des systèmes DAS couverts par l'option de support DAS.

6.3 Disponibilité des données pour IBM

Le client accepte qu'IBM utilise les données saisies par IBM Service Agent, PM Tool et IBM Data Collector Agent au sein de l'entreprise dans le but d'identifier le problème, d'assister le client en cas de problèmes de capacité ou de performances ou de

l'informer au niveau des problèmes de ressources. En outre, le client accepte que les données de performances saisies dans son entreprise puissent être transférées à une entreprise IBM située dans un autre pays, faisant ou non partie de l'Union européenne.

7. Redevances

Les redevances relatives à ce service se basent sur les machines prises en charge sélectionnées par le client. Les autres conditions exposées dans le contrat s'appliquent en complément.

Si le client acquiert le service auprès d'un Partenaire commercial IBM, c'est à ce dernier qu'il s'adressera pour tout renseignement concernant les modifications des redevances.

Pour le reste, les autres dispositions du contrat s'appliquent.

8. Prétentions en cas de non-respect des dispositions du « Committed Recovery Service pour logiciels »

8.1 Calcul des dommages et intérêts

Si l'option « Committed Recovery Service pour logiciels » a été sélectionnée dans la liste des services figurant dans le formulaire de commande, les dispositions suivantes s'appliquent :

Si IBM ne respecte pas la période de neutralisation de dix (10) heures, le client aura droit à des dommages et intérêts à hauteur de 4 % de la redevance de service standard annuelle (prix catalogue IBM) du service ETS pour AIX applicable à la machine prise en charge pour laquelle ladite option a été sélectionnée. IBM fournira sur demande les informations concernant la redevance de service annuelle.

Le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts que pour une (1) seule des machines prises en charge affectées si le non-respect de la période de neutralisation convenue touchant plusieurs machines prises en charge découle d'une cause unique. Le client recevra dans ce cas la somme maximum correspondante, mais non pas le total des sommes relatives à l'ensemble des machines prises en charge concernées.

Le client peut faire valoir un maximum de deux (2) prétentions par année contractuelle pour chaque machine prise en charge.

8.2 Rapports

IBM fournira au client un rapport sur le traitement des incidents critiques pour lequel celui-ci a fait valoir des dommages et intérêts.

8.3 Exclusions

Aucun dommage et intérêt ne sera accordé en cas de non-respect de la période de neutralisation convenue dans le cadre de l'option « Committed Recovery Service pour logiciels » pour une machine prise en charge si la cause échappe au contrôle d'IBM. Voici quelques exemples de tels cas :

- aucun employé du client disposant de connaissances techniques suffisantes n'est disponible ;
- le client n'a pas rempli ses responsabilités touchant à l'analyse de l'incident critique ;
- le client n'a pas rempli une autre de ses responsabilités ;
- le dysfonctionnement a été causé par un logiciel que le client a lui-même programmé ou par tout autre logiciel non pris en charge, y compris leur installation et leur implémentation ;
- le dysfonctionnement a été causé par des erreurs de programmation du client ;
- le dysfonctionnement est dû à des mesures de gestion de système, à des commandes ou à des transferts de fichiers que des employés du client auront mal effectués ;
- le dysfonctionnement est dû à des activités effectuées à la demande du client ou selon ses instructions ;
- dans le cas d'attaques de déni de service (DOS), de catastrophes naturelles, de changements découlant de décisions gouvernementales ou politiques, de réglementations officielles ou de directives juridiques, en cas de grèves, d'actes de guerre, de démarches juridiques à l'encontre d'une autre société (y compris les prestataires de réseau ou autres fournisseurs d'IBM) ou de tout cas de force majeure.

8.4 Versement de dommages et intérêts

Pour faire valoir une demande en dommages et intérêts, le client est dans l'obligation de notifier IBM au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois où le niveau de service n'a pas été respecté, ou durant lequel IBM n'a de l'avis du client pas tenu le niveau de service suite à un appel dûment motivé du client. En cas de cessation du service, il devra notifier IBM avant la date de résiliation. Si le client ne respecte pas lesdits délais de notification, son droit à dommages et intérêts deviendra caduc.

Après avoir vérifié la demande, IBM informera le client du montant des dommages et intérêts auxquels il a droit, et ce dernier pourra alors prétendre au versement de la somme en question.

Toutes les sommes auxquelles le client peut prétendre au terme de la période de service ou à la cessation des services pour le groupe de support concerné lui seront versées dans le mois suivant la date effective de la fin des services ou de la cessation des services.

Le client peut prétendre à des dommages et intérêts uniquement s'il s'est acquitté des redevances dues pour les services concernés. Toutes les demandes découlant de cet accord seront réputées réglées dès que la somme correspondante aura été versée au client ou que ladite somme aura été compensée.