

« Offer Description for AppDynamics »

Description d'offre pour AppDynamics

IMPORTANT : À LIRE ATTENTIVEMENT

1. APERÇU

Cette Description d'offre décrit les conditions générales supplémentaires qui régissent votre utilisation du logiciel (« Logiciel ») d'AppDynamics LLC (« AppDynamics ») et de leurs services connexes, comme l'indiquent les commandes prévues uniquement à des fins commerciales internes. Consultez les documents d'AppDynamics (« Documents ») sur le site <http://docs.appdynamics.com> pour en savoir plus sur les caractéristiques techniques, les exigences de configuration, les fonctionnalités et les autres options. Les licences de logiciel service (SaaS) d'AppDynamics achetées conformément à cette Description d'offre peuvent seulement être converties en licences sur le site moyennant des frais supplémentaires et avec le consentement écrit d'AppDynamics.

Le Contrat universel de nuage de Cisco (« Contrat ») et les modalités décrites dans la présente régissent votre utilisation du logiciel dont il est question ici. Le Contrat actuel est accessible à l'adresse : <http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software.html>.

À moins d'être définis dans le présent texte, les termes en lettres majuscules utilisés dans cette Description d'offre sont définis dans l'annexe A ou B ou dans le Contrat. Pour faciliter la compréhension, toutes les références aux services en nuage dans le Contrat doivent englober le Logiciel, tel qu'il est défini dans la présente, et vice versa. En outre, pour éviter tout doute et tel qu'il est défini dans le Contrat, toutes les références à Cisco dans le Contrat doivent concerner AppDynamics, à titre de filiale détenue en propriété exclusive par Cisco.

Si le Logiciel mentionné dans la présente Description d'offre est compatible avec d'autres produits ou offres de services de Cisco non précisés dans le présent document, ces produits ou ces offres peuvent être assujettis à d'autres modalités de licence qui s'appliquent à votre utilisation de ces produits et de ces offres. Vous êtes également tenus de respecter les conditions des autres produits et offres de Cisco, le cas échéant. Les modalités décrites dans la présente s'appliquent au Logiciel indiqué dans la Description d'offre, qu'il soit acheté pour une utilisation autonome ou pour une utilisation jumelée avec ces autres produits ou offres de Cisco.

Veuillez noter qu'en ce qui concerne la présente Description d'offre, les articles suivants du Contrat ne s'appliquent pas à votre utilisation du logiciel : article 5(c) (Transferts de données internationales); article 8 (Garantie); article 12 (Services de soutien); article 13 (Durée et résiliation) concernant la politique de fin de vie énoncée ici; et article 15 (Loi applicable et compétence). De plus, la clause concernant une période de résiliation initiale de 30 jours indiquée dans le préambule du Contrat ne s'applique pas à votre achat du Logiciel décrit dans la présente Description d'offre.

AppDynamics se réserve le droit de modifier la présente description de service à tout moment.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES

A. Limites d'utilisation. Vous ne devez pas (et ne devez pas autoriser une tierce partie à) : a) modifier ou créer des œuvres dérivées reposant sur le logiciel, intégralement ou partiellement, ni modifier les avis de droits de propriété qui apparaissent dans le logiciel; b) causer la décompilation, le désassemblage ou l'ingénierie inverse d'une partie du Logiciel, ou tenter de découvrir un code source ou tout autre mécanisme opérationnel du Logiciel; c) publier les résultats de toute analyse comparative effectuée sur le logiciel; d) utiliser les licences d'utilisation AppDynamics Test & Dev Edition dans un autre environnement que ceux prévus à des fins de tests seulement hors production; ou e) configurer le Logiciel pour recueillir : 1) un numéro d'assurance sociale ou tout autre numéro d'identification délivré par le gouvernement, 2) des mots de passe ou d'autres données d'authentification, 3) des renseignements sur la santé, des données biométriques, des données génétiques ou des renseignements sur un paiement ou des renseignements financiers, 4) toutes données relatives à une personne de moins de 13 ans, ou 5) toutes données qui sont assujetties à des exigences réglementaires ou contractuelles (p. ex., PCI, HIPAA, ou des lois de sécurité des données fédérales ou d'État). Vous reconnaissez et acceptez que la licence du Logiciel ne soit pas destinée à limiter les licences énoncées à l'adresse <https://docs.appdynamics.com/display/DASH/Legal+Notices>.

B. Maintenance et soutien. Le « Soutien » se définit par les obligations d'AppDynamics afin de répondre aux demandes de soutien comme il est décrit à l'annexe A (Soutien de l'entreprise). La « Maintenance » représente les obligations d'AppDynamics liées à la résolution des erreurs, à la correction des bogues et à l'approvisionnement des mises à jour et à niveau qui sont généralement offertes sur le marché par AppDynamics, à sa seule discrétion, comme décrit dans l'annexe A. Selon votre paiement des frais établis dans la commande applicable, AppDynamics fournira la maintenance et le soutien pour le Logiciel et le rendra accessible conformément à l'annexe B (Disponibilité et sécurité). Concernant les licences à durée limitée touchant le Logiciel (comme défini dans « Licences d'abonnement »), les frais de maintenance et de soutien sont compris dans le coût du Logiciel.

C. Services. Tous les Services seront fournis en fonction du temps et de l'équipement. AppDynamics ne dépassera pas la durée totale achetée sans avoir d'abord obtenu votre autorisation écrite. Si les Services achetés ont été consommés, AppDynamics cessera les travaux jusqu'à ce que d'autres services soient achetés. Les Services seront réalisés lors des jours ouvrables (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés nationaux, et pendant les heures de travail), à l'endroit où les Services sont livrés. Les travaux exécutés le samedi, et les heures travaillées en semaine et dépassant les heures de travail locales prévues pour une semaine, seront facturés au taux convenu de x 1,5. Les travaux exécutés le samedi ou pendant un jour férié national seront facturés au taux convenu de x 2. Si vous annulez ou reportez des Services prévus dans les dix (10) jours précédant la date de début des travaux, AppDynamics déduira de votre compte (ou vous facturera) le montant équivalant aux Services qui devaient s'effectuer dans les dix (10) jours suivant la date d'annulation (ou l'avis de report, le cas échéant). Vous devrez rembourser à AppDynamics la totalité des frais de déplacement et de dépenses raisonnables engagés par AppDynamics découlant de ces Services (et pour tout service que vous aurez reporté) qu'AppDynamics ne parvient pas à se faire rembourser. Les frais de déplacement et de dépenses courantes ne sont pas compris dans les frais

de Services sauf indication contraire sur la commande. S'ils ne sont pas utilisés, les services prépayés ou achetés à l'avance expireront douze (12) mois après la date d'achat.

L'offre de Services pour l'achat de votre forfait AppDynamics se trouve à l'adresse https://legal.appdynamics.com/AppDynamics_Bundle_Remote_Services_Offering_10October2017.pdf, et une description du module de service correspondant est située à l'adresse https://legal.appdynamics.com/SOW_AppDynamics_Standard-Foundation.pdf.

L'offre de services pour l'achat de votre accélérateur AppDynamics se trouve à l'adresse https://legal.appdynamics.com/AppDynamics_Accelerator_Services_Offering_10October2017.pdf, et une description des modules de services correspondants est située à l'adresse : https://legal.appdynamics.com/SOW_AppDynamics_Standard-Foundation.pdf https://legal.appdynamics.com/SOW_AppDynamics_Standard-Modular-Sprint.pdf.

Ce qui précède est intégré aux fins de référence.

Pour l'achat de votre forfait ou de votre accélérateur AppDynamics, l'abonnement Premium University donne à l'étudiant nommé un accès illimité au catalogue de cours à apprentissage autonome et aux cours publics virtuels avec enseignant, deux essais pour passer l'examen de certification et un accès mensuel maximal de 32 heures au laboratoire sur demande.

D. Protection des données. Nonobstant toute disposition contraire énoncée à l'article 5(c) du Contrat, si votre principal lieu de travail, en tant qu'entité qui commande, est situé à l'extérieur de l'Amérique du Nord, de l'Amérique centrale ou de l'Amérique du Sud, les conditions suivantes s'appliquent.

1. *Définitions.* Dans la présente Description d'offre, les termes « contrôleur de données », « traitement de données », « données personnelles et confidentielles » et « données personnelles » ont tous la signification qui leur est donnée dans la directive de l'Union européenne 95/46/CE.
2. *Respect des lois relatives à la confidentialité.* Vous vous conformerez en tout temps aux exigences des lois en vigueur relatives à la confidentialité et à la protection des données auxquelles vous êtes soumis comme contrôleur de données (« Lois applicables relatives à la confidentialité ») et vous déclarez détenir tous les droits et toutes les autorisations requises pour fournir des données personnelles à AppDynamics aux termes des présentes.
3. *Conformité d'AppDynamics.* AppDynamics doit traiter vos données personnelles conformément aux instructions que vous lui avez transmises et dans la mesure nécessaire aux fins d'exécution des obligations d'AppDynamics en vertu du présent Contrat.
4. *Sécurité.* AppDynamics doit mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour contrer la destruction non autorisée ou le traitement illégal de vos données personnelles ainsi que leur perte accidentelle, les dommages qui leur sont causés ou leur destruction.

5. *Sous-traitement.* AppDynamics peut offrir le traitement de vos données personnelles en sous-traitance à condition qu'il conclue avec le sous-traitant une entente écrite qui contiendra des modalités au moins aussi strictes que celles de la présente; AppDynamics demeurera responsable envers vous pour les actes et les omissions des sous-traitants qu'il embauche à cet effet.
6. *Pertinence.* AppDynamics peut exporter vos données personnelles à l'extérieur de l'espace économique européen, pourvu qu'il respecte les lois applicables relatives à la confidentialité.
- E.** Modalité; renouvellement. Nonobstant toute disposition contraire énoncée à l'article 13 du Contrat, la période de validité du Contrat commence la date à laquelle vous exécutez la commande et se termine lorsque toutes les licences d'abonnement (et les modalités de Maintenance et de soutien, le cas échéant) expirent ou jusqu'à ce que le Contrat soit résilié conformément aux modalités des présentes, selon le premier événement à survenir (la « Durée »). Pour éviter toute confusion, le terme « Durée de la licence » commence à la date à laquelle les clés de licence d'utilisation du Logiciel vous sont fournies et reste en vigueur pendant la période précisée dans la commande applicable (sauf si elle prend fin plus tôt selon le présent Contrat). Nonobstant les dispositions de renouvellement automatique énoncées à l'article 13 du Contrat, le Logiciel acheté conformément à la présente Description d'offre ne doit pas être renouvelé automatiquement.
- F.** Garanties. Nonobstant toute disposition contraire énoncée à l'article 8 du Contrat, la seule garantie d'AppDynamics concernant le Logiciel qui figure dans la présente Description d'offre stipule que pendant les 90 jours suivant la date d'achat du Logiciel, le Logiciel sera, à tous égards importants, conforme à la fonctionnalité décrite dans les documents alors en vigueur pour la version de logiciel applicable. Dans le cas d'une violation de la garantie, la seule obligation d'AppDynamics est d'employer des efforts commercialement raisonnables pour modifier le Logiciel afin qu'il soit conforme à tous égards importants aux documents, et s'il est impossible matériellement de restaurer les fonctionnalités dans les 30 jours suivant la date de l'avis écrit signalant la violation, vous serez en droit de résilier la licence applicable par un avis écrit et recevrez alors un remboursement au prorata des frais de licence d'utilisation de logiciel (ou des frais de maintenance et de soutien, pour les licences perpétuelles) que vous aurez payés à l'avance, pour le reste de la durée de licence du logiciel applicable (à compter de la date de résiliation). SAUF SI EXPRESSÉMENT FOURNIS DANS LE PRÉSENT CONTRAT, TOUS LES LOGICIELS, LES DOCUMENTS, LA MAINTENANCE, LE SOUTIEN ET LES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS ». APPDYNAMICS ET SES FOURNISSEURS DÉCLINENT EXPRESSÉMENT TOUTES AUTRES REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES, EXPRESSES, IMPLICITES, LÉGALES OU AUTRE À CET ÉGARD, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, DE CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE OU DE NON-CONTREFAÇON.

G. Loi applicable. Nonobstant toute disposition contraire énoncée à l'article 15 et l'annexe 2 du Contrat, si votre principal lieu commercial en tant qu'entité qui commande est situé en Amérique du Nord, en Amérique centrale ou en Amérique du Sud, la loi applicable du présent Contrat et de la Description d'offre est celle de l'État de la Californie, aux États-Unis d'Amérique, et le tribunal spécial pour toute réclamation découlant du Contrat et de la Description d'offre est celui de San Francisco, en Californie. Si votre principal lieu de travail en tant qu'entité qui commande est situé à l'extérieur de l'Amérique du Nord, de l'Amérique centrale ou de l'Amérique du Sud, ce Contrat et la présente Description d'offre seront régis par les lois d'Angleterre et interprétées selon ces lois, et le tribunal spécial pour toute réclamation découlant du Contrat et de la Description d'offre est celui de l'Angleterre et du pays de Galles.

H. Avis. Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans l'article 16(e), vous pouvez aviser AppDynamics en tout temps par une lettre envoyée par un service de livraison rapide reconnue au pays ou un service de courrier affranchi au tarif de première classe à l'adresse suivante ou à toute autre adresse qui vous aura été donnée : AppDynamics, 303 Second Street, North Tower, 8th Floor, San Francisco (CA), 94107, aux soins de *Legal Department*.

ANNEXE A
SOUTIEN DE L'ENTREPRISE

EXIGENCES GÉNÉRALES. AppDynamics donnera accès à un système de billetterie qui sera disponible en tout temps. Ce système sera maintenu par des spécialistes de soutien qualifié, qui doivent mettre des efforts commercialement raisonnables pour fournir un soutien technique relativement au Logiciel.

HEURES D'OUVERTURE. Le service de soutien sera offert en tout temps.

CLASSIFICATION DES ERREURS. Toutes les erreurs signalées sont classées de la manière suivante, dans chaque cas causé par le logiciel :

Classification des erreurs	Critères
Urgent	Votre application de la production est en panne ou subit une défectuosité majeure entraînant une perte de recettes et perturbant la fonctionnalité de demande pour la majorité des utilisateurs.
Élevé	Perte importante de votre fonctionnalité de demande ou de votre rendement, perturbant ainsi la fonctionnalité de demande pour un grand nombre d'utilisateurs.
Normal	Perte modérée de votre fonctionnalité de demande ou de votre rendement, ayant ainsi une incidence sur plusieurs utilisateurs.
Faible	Perte mineure de votre fonctionnalité d'application ou du produit en question.

DÉFINITION DES ERREURS. Une « erreur » signifie une défectuosité reproductible dans le Logiciel que vous signalez par le système de billetterie d'AppDynamics, qui empêche le Logiciel de fonctionner conformément aux caractéristiques d'utilisation décrites dans les documents alors en vigueur.

CONTACTS DE SOUTIEN AUTORISÉS. La maintenance et le soutien seront fournis uniquement à vos contacts de soutien désignés. La commande peut indiquer un nombre maximal de contacts de soutien désignés pour votre niveau de service. Vous offrirez les contacts de soutien désignés, y compris l'adresse courriel principale.

VOTRE OBLIGATION D'AIDER. Si vous signalez une prétendue erreur dans le logiciel, le système de billetterie d'AppDynamics demandera au moins les informations suivantes :

- Une description générale de l'environnement d'exploitation;
- Une liste de toutes les pièces du matériel et de tous les réseaux et les systèmes d'exploitation;
- Un cas de test reproductible;
- Tout fichier journal, toute trace et tout fichier système;

Votre omission à fournir cette information peut empêcher AppDynamics de relever et de corriger l'erreur signalée, ou alors de retarder considérablement ce processus. Le temps de réponse d'AppDynamics commencera lorsqu'elle aura reçu les renseignements demandés et qu'elle pourra reproduire l'erreur.

RÉSOLUTION DE L'ERREUR. Si AppDynamics détermine qu'il y a une erreur dans le logiciel, elle pourra, à sa discrétion, réparer l'erreur dans la version du Logiciel que vous utilisez actuellement ou vous demander d'installer une version plus récente du Logiciel dans laquelle l'erreur aura été corrigée. AppDynamics se réserve le droit de vous fournir une solution de contournement au lieu de résoudre l'erreur.

MISES À JOUR ET MISES À NIVEAU DE LOGICIELS. Vos paiements doivent être à jour pour avoir droit à la maintenance.

TEMPS DE RÉPONSE. AppDynamics doit répondre aux billets d'erreur conformément aux tableaux ci-dessous. AppDynamics utilisera des moyens raisonnables pour réparer l'erreur et vous tiendra informé des progrès réalisés. AppDynamics ne fait aucune représentation du moment de résolution de l'erreur.

Erreur	Accusé de réception et réponse initiale	Escalade au gestionnaire	Escalade au VP	Mises à jour de l'état des courriels pour dossiers en cours
Urgent	1 heure	1 jour ouvrable	1 semaine	Quotidienne
Élevé	6 heures	1 semaine	2 semaines	Hebdomadaire
Normal	1 jour ouvrable	Revue trimestrielle pour les problèmes en cours	Aucun	Aucun
Faible	2 jours ouvrables	Revue semestrielle pour les problèmes en cours	Aucun	Aucun

POLITIQUE DE MAINTENANCE ET DE SOUTIEN : La politique d'entretien et de soutien va comme suit :

AppDynamics assure la maintenance et le soutien pour chaque version du Logiciel pendant 12 mois après la sortie de la version majeure suivante du Logiciel (une version majeure est représentée par la modification du premier numéro à la droite de la décimale). Par exemple, si la version 4.1 est sortie le 1^{er} janvier 2015, AppDynamics fournira la maintenance et le soutien pour la version 4.0 jusqu'au 1^{er} janvier 2016. AppDynamics ne fournit pas la maintenance et le soutien pour un logiciel personnalisé (ou ses composants).

Pour les logiciels d'une tierce partie ou pour la technologie que vous utilisez grâce au Logiciel, mais qui n'est pas fournie avec lui (une « plateforme », telle que les Machines virtuelles Java), AppDynamics suivra l'échéancier de soutien de fin de vie annoncé par le fournisseur tiers de la plateforme. AppDynamics cessera de fournir la maintenance et le soutien pour une version de la plateforme de fin de vie si le fournisseur de la plateforme cesse de fournir la maintenance et le soutien pour la version en question.

ANNEXE B
DISPONIBILITÉ ET SÉCURITÉ

DISPONIBILITÉ.

AppDynamics rendra le système disponible (tel qu'il est défini ci-dessous) à 99,5 % (la « disponibilité ANS »), sauf lors des situations suivantes considérées comme des « Exclusions ». Aux fins de la disponibilité ANS, le réseau d'AppDynamics comprend, tout en s'y limitant, le routeur situé au centre de données, qui fournit l'interface externe de chaque connexion de réseau WAN d'AppDynamics à ses fournisseurs de soutien dorsal (le « réseau AppDynamics »). Consulter un rapport sur la disponibilité réelle du logiciel à l'adresse : <https://portal.appdynamics.com/status/saas>.

On entend par « Exclusions » toute panne entraînant les situations suivantes :

- a. Toute maintenance d'AppDynamics pendant ses fenêtres de maintenance standard. AppDynamics vous avisera 48 heures avant une maintenance standard et 24 heures avant les maintenances d'urgence (nommées ensemble « Maintenance systématique »).
- b. Votre contenu d'information ou de programmation d'applications, ou les actions ou les omissions de votre part ou de celle de vos agents, notamment :
 1. Votre utilisation des programmes non fournis par AppDynamics;
 2. Votre omission de fournir à AppDynamics un préavis raisonnable de tout déploiement d'envergure en attente des nouveaux nœuds (c.-à-d., l'ajout de plus de 10 % des nœuds au total en moins de 24 heures);
 3. Votre mise en œuvre d'importants changements de configuration, notamment les changements touchant plus de 30 % en une semaine ou plus de 50 % en un mois du nombre d'objets clés dans le système, y compris les mesures, les instantanés, les nœuds, les événements et les transactions commerciales;
 4. Tout problème de configuration provoqué par vous (tel que le détermine AppDynamics, à sa seule discrétion), notamment les erreurs de configuration ou l'utilisation non intentionnelle du logiciel;
 5. Votre manquement à mettre à niveau les Agents, tel qu'il est défini ci-dessous, de conserver les versions des Agents dans les six mois suivant la version du contrôleur;
 6. Votre mise en œuvre des modifications de la configuration du nombre d'objets clés dans le logiciel (y compris les mesures, les instantanés, les nœuds, les événements et les transactions commerciales) qui ont, ou qui sont susceptibles d'avoir, une incidence négative sur les autres clients;
- c. Un cas de force majeure ou d'autres circonstances hors du contrôle d'AppDynamics, qui ne peuvent pas être évités par ses bons soins.
- d. Les échecs de la dorsale Internet et du réseau par lequel vous vous connectez à la dorsale Internet ou toute autre indisponibilité de réseau en dehors du réseau AppDynamics, comme les erreurs de configuration, les serveurs proxy ou les pare-feu.
- e. Toute fenêtre de temps si vous acceptez que la disponibilité ou l'indisponibilité du Logiciel ne soit pas surveillée ni comptée.
- f. Tout problème causé par votre combinaison ou votre fusion du Logiciel avec tout matériel ou logiciel qui ne sont pas fournis par AppDynamics ou qui ne sont pas considérés dans les documents comme compatibles avec le Logiciel.
- g. Votre utilisation du Logiciel ou celle d'une tierce partie, d'une manière non autorisée ou illégale.

Solutions à l'indisponibilité excessive :

Dans le cas où la disponibilité du logiciel chute sous la Disponibilité ANS pour un trimestre donné, AppDynamics vous versera un crédit de service (« Service ») comme suit, correspondant à la disponibilité réelle du Logiciel pendant le trimestre applicable (calculée au prorata pour les frais annuels ou pluriannuels) : si la disponibilité est de 99,5 % ou plus, vous ne recevrez aucun crédit; si la disponibilité se situe entre 97 et 99,49 %, vous aurez droit à un crédit de service équivalant à 5 % des taxes pour le trimestre applicable; si la disponibilité se situe entre 95 et 96,9 %, vous aurez droit à un crédit de service équivalant à 10 % des taxes pour le trimestre applicable; si la disponibilité est inférieure à 95 %, vous aurez droit à un crédit de service équivalant à 20 % des taxes pour le trimestre applicable. Ce crédit de service sera offert comme tout crédit remis pour des frais que vous nous devez pour le prochain trimestre de la période, ou, en cas de non-renouvellement, AppDynamics vous versera le montant du crédit de service applicable dans les 30 jours suivant la fin de la période de vigueur de la licence. Pour recevoir un crédit de service, vous devez en faire la demande par écrit à AppDynamics à legal@appdynamics.com dans les 15 jours suivant la fin du trimestre dans lequel le Logiciel n'était pas disponible, sinon votre droit au crédit de service sera refusé. Les solutions indiquées dans cette section sont vos seuls recours et les seules obligations d'AppDynamics relativement à l'interruption de service ou à l'indisponibilité.

La « Disponibilité du système » est mesurée par la formule suivante : $(n - y) * 100 / n$

- 1) Le « n » représente le total de minutes dans le trimestre, moins les Exclusions (comme défini ci-dessus); le « y » représente le total de minutes dans le trimestre pendant lesquelles vous n'avez pas accès au contrôleur (tel qu'il est déterminé par les outils d'AppDynamics).
- 2) Les Exclusions ne font pas partie de « n » et de « y » dans ce calcul.