

IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société et ses destinataires ou 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

1.1 IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Le Service Cloud est hébergé dans un centre de données SoftLayer et le Client aura accès aux fonctionnalités les plus récentes du logiciel IBM Cognos Business Intelligence pour développer des tableaux de bord, des rapports interactifs, des analyses personnalisées, des requêtes ad hoc, pour créer de nouveaux rapports, afficher les rapports planifiés et consulter les rapports actifs par le biais d'un navigateur Web. Le Service Cloud fournit l'exploration OLAP interactive et permet au Client de créer et de formater un large éventail de types de rapports, y compris des listes, des tableaux croisés, des graphiques et le style des états financiers. Ce Service Cloud étend la consultation des rapports à l'aide d'une large gamme d'appareils mobiles, notamment Apple iPhone, Android et les tablettes.

1.2 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Ce Service Cloud permet l'accès utilisateur à IBM Cognos Business Intelligence à des fins de production. Il autorise un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur.

1.3 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ce Service IBM Cloud est un abonnement forfaitaire pour une durée limitée de trois mois. Il permet, à des fins de non-production, un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur.

1.4 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Ce Service Cloud permet un maximum de 250 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur, ainsi qu'un minimum de trois (3) composants IBM Cognos Business Intelligence Report Server (d'autres composants Report Server peuvent être achetés sous forme de module complémentaire (« add-on »)). En outre, le Service IBM Cloud inclut un environnement distinct doté d'une instance du Service IBM Cloud destinée à la préproduction et à l'utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

1.5 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Ce Service Cloud est hébergé sur des serveurs Bare Metal et permet un maximum de 500 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur, ainsi qu'un minimum de cinq (5) composants IBM Cognos Business Intelligence Report Server (d'autres composants Report Server peuvent être achetés sous forme de module complémentaire (« add-on »)). En outre, le Service Cloud inclut un environnement distinct doté d'une instance du Service Cloud destinée à la préproduction et à l'utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

1.6 IBM Cognos Business Intelligence Jump Start Service on Cloud

Ce Service Cloud peut être acquis conjointement avec IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud et/ou IBM Business Intelligence Enterprise on Cloud. Les Clients reçoivent jusqu'à 50 heures d'accompagnement et d'assistance, y compris l'identification facilitée d'un cas d'utilisation IBM Cognos Business Intelligence on Cloud (BloC) initial, l'accompagnement sur la méthodologie BASIM (IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology) pour Cognos BI, des conseils sur les pratiques éprouvées pour les rapports, tableaux de bord et modélisations IBM Cognos BloC, l'assistance lors de la connexion à une source de données prise en charge existante et des conseils sur l'administration d'IBM Cognos BloC. Les services non décrits ci-dessus sortent du champ d'application de l'offre. L'offre IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Jump Start doit être utilisée dans les 90 jours suivant la mise à disposition.

1.7 Modules Complémentaires Facultatifs

Les modules complémentaires (« add-on ») suivants sont disponibles uniquement pour les Clients qui ont accès aux offres IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud et IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud :

- a. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Throughput Capacity
Ce Service Cloud permet la mise à disposition d'un (1) composant IBM Cognos Business Intelligence Report Server additionnel. Le composant IBM Cognos Report Server affiche les rapports aux formats PDF, HTML, XLS, XML et CSV.
- b. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Additional Storage
Ce Service Cloud facultatif permet 250 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans le Service Cloud souscrit.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, 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 est certifié US-EU Safe Harbor. Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme aux informations personnelles sensibles sur la santé régies par les réglementations gouvernementales en matière de santé, telles que la loi HIPAA.

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 qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité 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 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 de 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 (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

La disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel est décrite pour chaque offre applicable.

3.2.1 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieure à 95 %	2 %

3.2.2 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
95,0 % à 98,99 %	2 %
Inférieure à 95 %	5 %

3.2.3 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99,0 % à 99,75 %	2 %
95,0 % à 98,99 %	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 %).

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 476 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 476 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 724 minutes	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour Standard et 5 % de Crédit de Disponibilité pour Enterprise pour 98,8 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

3.3 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA est fourni au Client et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs du Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de Mesure des Redevances

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

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- b. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.
- d. **Engagement** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans un Document de Transaction.

4.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

4.4 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 »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

5. 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, 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.

6. Support Technique

Le Support Technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de disponibilité du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 23 heures (heure de l'Est des États-Unis, du lundi au vendredi (jours fériés exceptés))

Assistance après les horaires de travail :

Le service d'assistance après les horaires de travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Numéro d'urgence du service d'assistance aux États-Unis : 1-877-432-4300.

E-mail : scn_support@us.ibm.com

Portail Web de support : <https://support.ibmcloud.com>

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : 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	Impact significatif sur les activités : 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	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Informations Complémentaires

7.1 Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client pendant la durée du Service Cloud. Si le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client est autorisé à créer des oeuvres dérivées du code exemple pour les utiliser avec le Service Cloud. Si le logiciel d'activation est accompagné d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Service prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne le logiciel d'activation. Le Client est tenu de supprimer le logiciel d'activation à l'expiration ou la résiliation du Service Cloud.

7.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.