

### IBM Cognos Analytics on Cloud

Ce Descriptif de Services 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 Analytics 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 Analytics 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 Analytics Workgroup on Cloud

Ce Service Cloud permet l'accès utilisateur à IBM Cognos Analytics 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 Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ce Service IBM Cloud est un abonnement forfaitaire pour une durée limitée de trois mois. Elle 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 Analytics 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 Analytics 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 Analytics 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 Analytics 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 Modules Complémentaires Facultatifs

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

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ce Service Cloud permet la mise à disposition d'un (1) composant IBM Cognos Analytics Report Server additionnel. Le composant IBM Cognos Report Server affiche les rapports aux formats PDF, HTML, XLS, XML et CSV.

b. IBM Cognos Analytics 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.

## **1.7 Offres de Configuration de Capacité**

### **1.7.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity**

Cette offre est une Instance logicielle Cognos Analytics on Cloud complète comprenant 2 Serveurs de Rapports privés virtuels dotés de 2 Cœurs (ou équivalent), de 64 Go de mémoire RAM et de 500 Go d'espace de stockage total pour du contenu généré par l'utilisateur. L'infrastructure de support inclut plusieurs gestionnaires de contenu (Content Manager) et bases de données Content Store.

### **1.7.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores**

4 Cœurs supplémentaires (ou l'équivalent) seront ajoutés à un système IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity existant pour augmenter la configuration du Serveur de Rapports. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity doit être acquis au préalable pour que cette option puisse être ajoutée.

### **1.7.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production**

Cette offre est une Instance logicielle Cognos Analytics on Cloud complète réservée à un usage Hors Production, comprenant 2 Serveurs de Rapports privés virtuels dotés de 2 Cœurs (ou l'équivalent), de 64 Go de mémoire RAM et de 500 Go d'espace de stockage total pour du contenu généré par l'utilisateur. L'infrastructure de support inclut plusieurs gestionnaires de contenu (Content Manager) et bases de données Content Store.

### **1.7.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores**

4 Cœurs supplémentaires (ou l'équivalent) seront ajoutés à un système IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production existant pour augmenter la configuration du Serveur de Rapports. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production doit être acquis au préalable pour que cette option puisse être ajoutée.

## **1.8 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM**

Ce Service Cloud peut être utilisé avec l'une quelconque des configurations d'offre d'abonnement Cognos Analytics on Cloud. Des ressources de mémoire RAM supplémentaires peuvent être achetées en fonction du nombre de Serveurs de Rapports dans l'environnement de capacité (en d'autres termes, si le Client possède 2 Serveurs de Rapports, il doit acheter 2 offres IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM). Au minimum 2 Serveurs de Rapports sont systématiquement mis à disposition.

## **1.9 Services à Distance**

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

## **2. Description de la Sécurité**

Ce Service IBM 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 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 Analytics Workgroup on Cloud

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

### 3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
95,0 % à 98,99 %	2 %
Inférieure à 95 %	5 %

### 3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% 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 %

### 3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% 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 %). 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.

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	= 2 % de crédit de Disponibilité pour Standard et 5 % de
= 42 724 minutes	crédit de Disponibilité pour Enterprise pour 98,8 % de
	disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/>	
Au total 43 200 minutes	

## 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 :

- 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire 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.
- 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.
- 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.
- 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. L'obtention de droits suffisants est nécessaire 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.

### 4.5 Redevances des Services à Distance

Les Services à Distance sont acquis par Engagement et seront facturés au prix spécifié 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

Un support technique est fourni pour le Service Cloud, comme décrit dans 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 et qui est disponible à l'adresse [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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 n'a pas d'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. 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 œuvres 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 Services 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.

Les logiciels d'activation suivants sont inclus et également soumis aux dispositions du contrat de licence qui les accompagne et qui est disponible à l'adresse <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

### 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.