

IBM Cognos Analytics on Cloud

Ce Descriptif de Service 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

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 on Cloud Proof of Concept

Ce Service IBM Cloud est un abonnement de courte durée de six mois maximum. 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 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.

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.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

Ce Service Cloud Hybride inclut l'accès à IBM Cognos Analytics Standard on Cloud et l'autorisation de télécharger IBM Cognos Analytics Advanced.

Outre les dispositions de licence incluses dans le Logiciel, le Client n'est pas autorisé à utiliser les composants ou fonctions de PowerPlay.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

Ce Service Cloud Hybride inclut l'accès à IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud et l'autorisation de télécharger IBM Cognos Analytics Advanced.

Outre les dispositions de licence incluses dans le Logiciel, le Client n'est pas autorisé à utiliser les composants ou fonctions de PowerPlay.

1.7 Modules ou services 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.

1.8 Offres de Configuration de Capacité

1.8.1 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.

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

4 cœurs supplémentaires (ou équivalent) seront ajoutés à un système IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity existant pour augmenter la configuration Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity doit être acheté au préalable pour permettre l'ajout de cette option.

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

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

1.8.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores

4 cœurs supplémentaires (ou équivalent) seront ajoutés à un système IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production existant pour augmenter la configuration Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production doit être acheté au préalable pour permettre l'ajout de cette option.

1.9 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). Il est toujours nécessaire de disposer au minimum de 2 Serveurs de Rapports.

1.10 Services de Configuration

Les services de configuration ci-dessous sont acquis par Engagement.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques relatives aux rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des activités, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique, (2) l'accompagnement sur les pratiques relatives aux rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection de données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du Service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au traitement de données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique au Contrat et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La Fiche Technique applicable pour ce Service Cloud constituera l'Annexe DPA.

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.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

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)
Inférieure à 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)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 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)
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 pendant le mois

contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de 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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

4. Support technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par {e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problèmes en ligne}. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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. Droits 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 :

- 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.
- Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent 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.
- 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.

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 (ou « PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

5.3 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

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 Dispositions Générales

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

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

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 le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.3 Éléments fournis par le Client

Dans la mesure où le Client fournit à IBM les drivers, fichiers JAR, fichiers de licence, fichiers de configuration et autres éléments du Client ou de tiers que le Client demande à IBM d'utiliser dans l'environnement de Service Cloud du Client (ci-après dénommés collectivement « Éléments fournis par le Client »), le Client confère par les présentes à IBM une licence mondiale limitée, non cessible, non exclusive et totalement acquittée (sans le droit de concéder des sous-licences) en vertu des droits de propriété intellectuelle applicables du Client permettant d'utiliser les Éléments fournis par le Client dans le seul but de fournir le Service Cloud au Client. IBM peut décider à sa seule discrétion d'utiliser lesdits Éléments fournis par le Client et d'interrompre son utilisation des Éléments fournis par le Client à tout moment et pour une quelconque raison.

Le Client déclare et garantit en permanence (a) qu'il dispose des droits nécessaires pour remettre à IBM des Éléments fournis par le Client, (b) qu'IBM peut utiliser en toute légalité les Éléments fournis par le Client dans le cadre de la fourniture du Service Cloud au Client et (c) que les Éléments fournis par le Client ne contiennent pas de code malveillant. Le Client doit prévenir IBM dans les meilleurs délais s'il perd le droit d'autoriser IBM à utiliser les Éléments fournis par le Client ou s'il apprend qu'ils contiennent du code malveillant.

Le Client reconnaît (a) qu'IBM ne garantit pas le fonctionnement des Éléments fournis par le Client dans le Service Cloud et (b) qu'IBM n'est pas responsable vis-à-vis du Client si les Éléments fournis par le Client empêchent IBM de respecter (1) ses déclarations et garanties concernant le Service Cloud et/ou (2) le Niveau de Service du Service Cloud.