

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service 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.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

Une Autorisation d'Utilisation de l'Instance de ce Service Cloud comprend une Instance de Production et une Instance Hors-Production. L'Instance de Production permet un maximum de 250 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur, (Content Store & Audit DB) ainsi que trois (3) Pods IBM Cognos Analytics. L'Instance Hors-Production permet un maximum de 125 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB).

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User

Une Autorisation d'Utilisation de ce Service Cloud comprend une Instance de Production. L'Instance de Production permet un maximum de 250 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB), ainsi que deux (2) Pods IBM Cognos Analytics.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

Pour bénéficier de ce Service Cloud, au minimum une (1) autorisation d'Utilisateur d'IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted est requise.

Le détenteur d'une autorisation d'IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer est autorisé uniquement à utiliser les composants ou fonctions suivantes du Service Cloud :

- Accès au portail de Cognos Analytics et Visualisation des Rapports
- Interaction avec les Tableaux de Bord et les Stories
- Exécution des Rapports à invites

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Viewer

Pour bénéficier de ce Service Cloud, au minimum une (1) autorisation d'IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User est requise.

Le détenteur d'une autorisation d'IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer est autorisé uniquement à utiliser les composants ou fonctions suivantes du Service Cloud :

- Accès au portail de Cognos Analytics et Visualisation des Rapports
- Interaction avec les Tableaux de Bord et les Stories
- Exécution des Rapports à invites

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

Une Autorisation d'Utilisation de l'Instance de ce Service Cloud comprend une Instance de Production et une Instance Hors-Production. L'Instance de Production permet un maximum de 250 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur, (Content Store & Audit DB) ainsi que trois (3) Pods IBM Cognos

Analytics. L'Instance Hors-Production permet un maximum de 125 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB).

1.1.6 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity

Une Autorisation d'Utilisation de ce Service Cloud comprend une Instance de Production. L'Instance de Production permet un maximum de 250 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB), ainsi que deux (2) pods IBM Cognos Analytics.

1.1.7 Preuve de Concept d'IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Ce Service Cloud est un abonnement de courte durée de quatre-vingt-dix (90) jours au maximum. Il permet, à des fins Hors-Production, un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB).

1.1.8 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL 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, que le Client ne pourra utiliser qu'à des fins Hors Production. Ce Service Cloud est également soumis aux dispositions ci-dessous applicables à IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL. Le Client peut rencontrer une dégradation des performances si plus de 1 500 Utilisateurs Autorisés sont activés dans le Service Cloud.

1.1.9 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

Ce Service Cloud permet au maximum 250 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB) ainsi qu'un minimum de cinq (5) composants IBM Cognos Analytics Report Servers (d'autres composants Report Servers peuvent être achetés sous forme de modules complémentaires). En outre, le Service Cloud inclut un environnement distinct doté d'une Instance du Service Cloud, que le Client ne pourra utiliser qu'à des fins Hors Production. Cette instance Hors-Production permet un maximum de 125 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur (Content Store & Audit DB). Ce Service Cloud est également soumis aux dispositions ci-dessous applicables à IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

Ce Service Cloud permet la mise à disposition d'un (1) Pod IBM Cognos Analytics supplémentaire. Le Pod IBM Cognos fournit des rapports au format PDF, HTML, XLS, XML et CSV. Ce module complémentaire est disponible uniquement pour les Clients ayant accès aux services IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User ou IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

Ce Service Cloud permet la mise à disposition d'une (1) Instance Hors-Production supplémentaire d'IBM Cognos. Cette Instance Hors-Production permet un maximum de 125 Go de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur. Ce module complémentaire est disponible uniquement pour les Clients ayant accès aux services IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User ou IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

Ce Service Cloud facultatif permet de disposer de 100 Go de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal décrit dans le Service Cloud souscrit. Ce module complémentaire est disponible uniquement pour les Clients ayant accès aux services IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User ou IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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 délivré à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans le Document de Transaction, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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 délivré 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. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilité | Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*) |
|---------------------|---|
| Inférieure à 99,9 % | 2 % |
| Inférieure à 99,0 % | 5 % |
| Inférieure à 95,0 % | 10 % |

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Gigaoctet (Go) représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Une Instance d'Application est une copie du programme d'application logicielle portant un nom unique, qui est connecté aux Services Cloud ou géré par ces derniers. Une Application dans plusieurs environnements (tels que les environnements de test, de développement, de préproduction et de production) ou plusieurs instances d'une Application dans un même environnement sont considérées comme étant des Instances d'Application distinctes.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

| Logiciel d'Activation | Dispositions de licence applicables (le cas échéant) |
|---|---|
| IBM Cognos Framework Manager | http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5E29C866388B1D808525834B0005A60F?OpenDocument |
| IBM Cognos Transformer | http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/67822D46168ACD5C852582BC00021061?OpenDocument |
| IBM Cognos for Microsoft Office | http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/D6A60B7348E8D46B852581CC0058339F?OpenDocument |
| IBM Cognos Analytics Software Development Kit | http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/BC114A9FDD98C98B8525833900161F72?OpenDocument |

5.2 Eléments 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 « Eléments 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 Eléments 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 Eléments fournis par le Client et d'interrompre son utilisation des Eléments 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 Eléments fournis par le Client, (b) qu'IBM peut utiliser en toute légalité les Eléments fournis par le Client dans le cadre de la fourniture du Service Cloud au Client et (c) que les Eléments 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 Eléments 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 Eléments fournis par le Client dans le Service Cloud et (b) qu'IBM n'est pas responsable vis-à-vis du Client si les Eléments 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.

5.3 Mises à jour de l'environnement du Service Cloud

Si IBM informe le Client que l'environnement du Client doit être mis à jour vers la dernière version d'IBM Cognos Analytics on Cloud, le Client verra son environnement mis à jour dans les 60 jours suivant la notification, à moins qu'IBM n'accepte un délai plus long. Dans les cas où le Client dispose d'un environnement de pré-production et d'un environnement de production, l'environnement de pré-production sera mis à jour en premier et l'environnement de production pas plus de 2 semaines plus tard, à moins qu'IBM n'accepte un délai plus long entre la mise à jour de l'environnement de pré-production et de l'environnement de production. IBM pourra mettre à jour un environnement IBM Cognos Analytics on Cloud pour traiter les vulnérabilités importantes ou les exigences réglementaires sans préavis au Client.

Dans le cas où le Client a davantage de mises à jour de retard par rapport à la dernière version d'IBM Cognos Analytics on Cloud, le Client verra son environnement mis à jour vers la dernière version d'IBM Cognos Analytics on Cloud dans les 60 jours suivant la disponibilité de la dernière version d'IBM Cognos Analytics on Cloud, à moins qu'IBM n'accepte un délai plus long. Dans les cas où le Client dispose d'un environnement de pré-production et d'un environnement de production, l'environnement de pré-production sera mis à jour en premier et l'environnement de production pas plus de 2 semaines plus tard, à moins qu'IBM n'accepte un délai plus long entre la mise à jour de l'environnement de pré-production et de l'environnement de production.

Le numéro d'IBM Cognos Analytics se présente comme suit : [Version].[Parution].[Niveau de modification].[Correctif temporaire]. Dans le texte ci-dessus, « version » fait référence à un Niveau de Modification dans la numérotation d'une publication d'IBM Cognos Analytics. Voici un exemple de changement de version : 11.0.8 vers 11.0.9. Les changements entre les publications consécutives du numéro de « Version » ou de « Publication » constituent également un changement de version unique dans ce contexte.

5.4 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné comme étant « Hors Production », il ne peut être utilisé que dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne.

5.5 Dispositions applicables à IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL

Pour les offres BYOL (Bring Your Own Licenses), le Client doit avoir précédemment acquis les droits de licence appropriés pour le logiciel IBM associé identifié dans le tableau ci-dessous. Les droits d'accès du Client à l'offre BYOL SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé, dans la limite des ratios indiqués ci-dessous.

L'offre BYOL n'inclut pas l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du logiciel IBM associé. Pendant la Période d'Abonnement à l'offre BYOL, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le

Support pour les droits d'utilisation de logiciel IBM utilisés conjointement avec les droits d'utilisation de l'offre BYOL. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du logiciel IBM associé du Client ou de son contrat d'Abonnement et de Support pour le logiciel IBM associé, son droit d'utilisation de l'offre BYOL prend fin.

Le Client peut continuer d'utiliser les droits d'accès au logiciel IBM associé appliqués à l'utilisation de l'offre BYOL pour déployer le logiciel IBM associé en même temps que l'utilisation de l'offre BYOL par le Client pendant la période suivante (ci-après la « période d'Utilisation Simultanée ») : pour les Clients dont la durée de l'abonnement est inférieure à (3) ans, au maximum quatre-vingt-dix (90) jours suivant le début de l'abonnement initial du Client à l'offre BYOL ; pour les Clients dont la durée de l'abonnement est supérieure ou égale à trois (3) ans, au maximum un (1) an suivant le début de l'abonnement initial du Client à l'offre BYOL. A l'issue de la période d'Utilisation Simultanée, pendant la durée de l'utilisation de l'offre BYOL par le Client, les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé appliqués à l'utilisation de l'offre BYOL sont suspendus et le Client ne pourra plus utiliser ces droits pour déployer le logiciel IBM associé (sous réserve des exceptions énoncées).

| Logiciel IBM Associé | Offre BYOL | Ratio d'Utilisateur Autorisé de l'Offre BYOL |
|---|--|--|
| IBM Cognos Analytics Explorer | <ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud | 1:1 |
| IBM Cognos Analytics User | <ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud | 1:1 |
| IBM Cognos Analytics Information Distribution | <ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud | 1:1 |

5.6 Reprise après Incident

Dans l'hypothèse où le Service Cloud ne serait pas disponible en raison d'une catastrophe ou d'une cause échappant au contrôle d'IBM dans le centre de données dans lequel IBM met à disposition le Service Cloud du Client, IBM s'efforcera de fournir le Service Cloud au Client par le biais d'un autre centre de données IBM sous un délai de 14 jours calendaires. Reportez-vous à l'Accord relatif aux Niveaux de Service pour les indisponibilités non considérées comme une catastrophe ou échappant au contrôle d'IBM. La configuration du VPN n'est pas incluse.