

### IBM Cognos Analytics on Cloud

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

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 Offres

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

##### 1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Le Service Cloud est hébergé dans un centre de données SoftLayer et le Client a accès aux fonctionnalités les plus récentes du logiciel IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud est l'offre de base et le Client peut créer un abonnement au Service Cloud comprenant un ou plusieurs comptes utilisateur, chacun d'eux se voyant affecter un des niveaux décrits ci-dessous.

##### 1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Le niveau Standard d'IBM Cognos Analytics on Cloud permet au Client de développer des modèles de données, des tableaux de bord et des cas d'utilisation rapports interactifs, d'afficher les rapports planifiés et de consulter les rapports actifs par le biais d'un navigateur Web. Le Service Cloud permet l'exploration OLAP interactive. 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.

##### 1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Outre les fonctionnalités du niveau Standard, le niveau Plus d'IBM Cognos Analytics on Cloud permet au Client de développer des explorations personnalisées.

##### 1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Outre les fonctionnalités du niveau Plus, le niveau Premium d'IBM Cognos Analytics on Cloud permet au Client de développer des rapports interactifs, des requêtes ad hoc, de créer des rapports et de planifier des rapports en vue d'une exécution ultérieure et répétée.

##### 1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration est une offre complémentaire obligatoire gratuite, attribuée aux utilisateurs dans le cadre de l'abonnement, sous la forme d'un rôle d'administration permettant de gérer l'offre à plusieurs niveaux sélectionnée par le Client.

#### 1.2 Services d'Accélération

##### 1.2.1 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 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.

##### 1.2.2 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 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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

## 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](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.

## **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 Sauvegarde**

Les sauvegardes de l'espace dossier partagé et des bases de données d'application sont réalisées quotidiennement. Les sauvegardes sont réalisées en local et sauvegardées dans un centre de données distinct. IBM conservera les sauvegardes quotidiennes des 7 derniers jours ainsi que quatre sauvegardes hebdomadaires. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions.

### **5.2 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.

### **5.3 Accès aux Sources de Données IBM Planning Analytics**

Les Utilisateurs Autorisés du Service Cloud IBM Cognos Analytics Dedicated sont autorisés à utiliser ce Service pour accéder aux données dans le Service Cloud IBM Planning Analytics.