

## **IBM Cognos TM1 on Cloud**

Les Conditions d'Utilisation ("CU") regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ("Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS") et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales ("Conditions Générales") disponibles à l'adresse URL suivante :

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Les présentes Conditions d'Utilisation s'ajoutent à celles du contrat International IBM Passport Advantage, du contrat International IBM Passport Advantage Express ou du contrat IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, selon le cas (ci-après le "Contrat") et constituent avec elles l'intégralité du contrat. En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales.

Le Client ne pourra utiliser l'offre IBM SaaS que s'il accepte préalablement ces Conditions d'Utilisation. En accédant à l'offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation. En cliquant sur le bouton "Accepter" après avoir lu les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS, vous acceptez également les Conditions Générales.

**SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LE COMPTE DU CLIENT, VOUS CERTIFIEZ ET GARANTISSEZ ÊTRE DÛMENT HABILITÉ À CET EFFET ET AVOIR QUALITE POUR ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU N'ÊTES PAS DÛMENT HABILITÉ À ENGAGER LE CLIENT À RESPECTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, ALORS, IL VOUS EST STRICTEMENT INTERDIT D'UTILISER DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT LES FONCTIONS OFFERTES DANS IBM SAAS.**

### **Chapitre 1 – Conditions IBM**

#### **1. IBM SaaS**

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

#### **2. Unités de mesure des prix**

L'offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance suivantes :

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS 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 suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. Accès : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être acquise. Un Accès est le droit d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- c. Instance : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance d'IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de

mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (PoE) ou un Document de Transaction du Client.

- d. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

### **3. Redevances et Facturation**

#### **3.1 Options de Facturation**

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction. Les options de facturation des frais d'abonnement à IBM SaaS sont les suivantes :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou dans un Document de Transaction. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an.

#### **3.2 Redevances Mensuelles Partielles**

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à IBM SaaS est disponible.

#### **3.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle par le Client d'IBM SaaS dépasse celle indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction, le Client sera facturé pour l'excédent selon les tarifs indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction applicable.

### **4. Création de Compte et Accès**

Il revient au Client de vérifier que chaque utilisateur IBM SaaS protège son identification et son mot de passe pour le Compte, et qu'il contrôle les personnes accédant à un compte ou qui utilisent IBM SaaS pour le compte du Client.

### **5. Services distants**

Le service distant IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud inclut jusqu'à 80 heures d'accompagnement et d'assistance, y compris l'identification facilitée d'un cas d'utilisation IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) initial, l'accompagnement sur la planification de projet et le lancement d'une implémentation IBM CTM1oC, l'accompagnement sur des pratiques éprouvées permettant la création de rapports IBM CTM1oC, ainsi que l'accompagnement sur la gestion et l'administration d'IBM CTM1oC. Les services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **6. Renouvellement d'une Période de d'Abonnement**

#### **6.1 Renouvellement automatique d'une Période d'Abonnement**

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme étant automatique, le Client pourra renouveler la Période d'Abonnement à IBM SaaS arrivant à expiration par autorisation écrite indiquant qu'il souhaite effectuer le renouvellement (par exemple, bon de commande, lettre de commande, ordre d'achat), avant la date d'expiration, conformément aux dispositions du Contrat.

SI IBM NE REÇOIT PAS LADITE AUTORISATION DU CLIENT AVANT LA DATE D'EXPIRATION, LA PÉRIODE D'ABONNEMENT À IBM SAAS ARRIVANT À EXPIRATION EST AUTOMATIQUEMENT RENOUVELÉE POUR UNE DURÉE D'UN AN OU POUR LA MÊME DURÉE QUE CELLE D'ORIGINE SAUF SI, AVANT LA DATE D'EXPIRATION, IBM REÇOIT, SOIT DIRECTEMENT DU CLIENT, SOIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU REVENDEUR DE CE DERNIER, SELON LE CAS, UNE NOTIFICATION ÉCRITE DU CLIENT INDIQUANT QU'IL NE SOUHAITE EFFECTUER AUCUN RENOUVELLEMENT. DANS LE CAS CONTRAIRE, LE CLIENT S'ENGAGE À PAYER LES REDEVANCES DE RENOUVELLEMENT APPLICABLES.

## 6.2 Facturation continue

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client par facturation, le Client continue d'être facturé à l'issue de la Période d'Abonnement, le Client continuera d'avoir accès à IBM SaaS et l'utilisation d'IBM SaaS lui sera facturée en continu. Pour cesser d'utiliser IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client à IBM SaaS annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

## 6.3 Renouvellement requis du Client

Si le renouvellement de l'abonnement est désigné dans l'Autorisation d'Utilisation du Client comme prenant fin, l'offre IBM SaaS ne sera pas renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement initiale. Pour continuer d'utiliser IBM SaaS au-delà de la Période d'Abonnement initiale, le Client doit obtenir un nouvel abonnement pour IBM SaaS. Veuillez prendre contact avec un ingénieur commercial IBM ou un revendeur du Client, selon le cas, afin d'obtenir un nouvel abonnement à IBM SaaS.

## 7. Support technique

Au cours de la Période d'Abonnement, un support technique est fourni pour l'offre IBM SaaS, comme spécifié à l'adresse <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Ce support technique est inclus dans l'offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 8. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'offre IBM SaaS

### 8.1 Offre de base

Chaque offre IBM SaaS inclut une instance de production, une instance de non-production, un logiciel de modélisation de gestion des performances, jusqu'à 32 Go de mémoire (RAM) et 200 Go d'espace de dossier partagé pour le groupe de bases de données TM1. L'offre de base est hébergée dans un environnement à service partagé avec un hyperviseur géré.

### 8.2 Offre Single Tenant Premium

Dans le cas d'IBM SaaS "Single Tenant Premium", l'offre IBM SaaS comprend jusqu'à 512 Go de mémoire (RAM) pour le groupe de bases de données TM1 et est hébergée dans un environnement à service exclusif avec un hyperviseur géré et/ou un serveur physique dédié.

### 8.3 Limitation Hors Production

Si l'offre IBM SaaS est désignée par "Hors production", elle ne peut être utilisée 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 transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions d'IBM SaaS utilisés en interne.

### 8.4 Droits d'utilisation cumulatifs

Les droits d'Accès et d'Utilisateur Autorisé ne sont pas des alternatives à l'autorisation d'utilisation de l'offre IBM SaaS. Les Clients doivent obtenir une autorisation d'Accès, ainsi que des droits d'Utilisateur autorisé suffisants pour couvrir les Utilisateurs d'IBM SaaS.

### 8.5 Absence de Garantie de Conformité

L'offre IBM SaaS peut être utilisée pour aider le Client à respecter les obligations de conformité, qui peuvent être fondées sur des lois, réglementations, normes ou pratiques. Toutes instructions, toute utilisation recommandée ou tous conseils fournis par IBM SaaS ne constituent pas un avis juridique, comptable ou autre avis professionnel et le Client devra se procurer son propre conseiller juridique ou autre conseiller qualifié. Le Client est seul responsable de s'assurer que le Client et les activités, applications et systèmes du Client respectent les lois, réglementations, normes et pratiques en vigueur. L'utilisation de cette offre IBM SaaS ne garantit pas la conformité à toute loi, réglementation, norme ou pratique.

Le Client reconnaît en outre qu'IBM SaaS est un outil d'aide au Client et ne remplace pas les compétences, jugements et expériences de la direction et des employés du Client pour donner des conseils à des tiers et effectuer des investissements et prendre d'autres décisions de gestion des

activités et des risques. Le Client est responsable des résultats obtenus dans le cadre de l'utilisation d'IBM SaaS.

## **8.6 Interdiction des Utilisations à Haut Risque pour les produits Microsoft**

Le Client ne doit pas utiliser les produits Microsoft pour des applications ou situations où la défaillance du ou des Produits pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves aux personnes ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : avions ou autres modes de transport humains de masse, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou systèmes d'armement. L'Utilisation à Haut Risque n'inclut pas l'utilisation des Produits à des fins d'administration, pour stocker des Données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance n'entraînerait pas des décès, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle.

## **8.7 Utilisations Interdites**

Le Client ne pourra pas utiliser ou autoriser d'autres personnes à utiliser IBM SaaS, en tout ou en partie, seul ou conjointement avec d'autres 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 d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du programme pourrait entraîner la mort ou des blessures corporelles graves.

## **8.8 Rôles Utilisateur**

Nonobstant toute disposition des présentes Conditions d'Utilisation, le Client n'est pas autorisé à utiliser IBM Cognos Performance Management User on Cloud avec l'une des fonctions ou l'un des composants suivants d'IBM SaaS :

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications for administration functionality
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow for administration functionality, en dehors des fonctionnalités d'approbation et de flux de travaux
- Fonctionnalités fournies via Remote Desktop Protocol

## Conditions d'Utilisation IBM

### Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

Les dispositions suivantes remplacent ou modifient celles stipulées dans le Chapitre 1. Toutes les dispositions du Chapitre 1 qui n'ont pas été modifiées par les dispositions ci-dessous restent inchangées et en vigueur. Le présent Chapitre 2 est constitué d'avenants aux présentes Conditions d'Utilisation et est organisé comme suit :

- Avenants applicables aux pays de la zone Amérique ;
- Avenants applicables aux pays de la zone Asie Pacifique ; et
- Avenants applicables aux pays de la zone EMEA.

#### DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE AMÉRIQUE

##### BELIZE, COSTA RICA, REPUBLIQUE DOMINICAINE, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ET PANAMA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

##### ARGENTINE, BRÉSIL, CHILI, COLOMBIE, ÉQUATEUR, MEXIQUE, PÉROU, URUGUAY et VENEZUELA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

##### BRÉSIL

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

##### ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

#### AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE ASIE PACIFIQUE

##### BANGLADESH, BHOUTAN ET NEPAL

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**AVENANTS APPLICABLES AUX PAYS DE LA ZONE EMEA (EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE)**

**BAHREIN, KOWEIT, OMAN, QATAR, ARABIE SAOUDITE ET EMIRATS ARABES UNIS**

**6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Annexe A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") est une solution collaborative et évolutive qui offre les fonctionnalités suivantes : budgétisation, planification, analyses (dont analyse de la rentabilité), modélisation, gestion de fiches de score et génération de rapports. Ces applications sont prises en charge par le serveur OLAP en mémoire 64 bits Cognos TM1 (modèle déposé) qui fournit des outils d'analyse à la demande permettant d'exécuter des analyses en temps réel sur des données multidimensionnelles complexes.

IBM SaaS comprend un client d'administration qui permet aux administrateurs de modéliser et de déployer des solutions pour les applications suivantes : budgétisation, planification, analyses (dont analyse de la rentabilité), modélisation, génération de rapports, métriques et fiches de score. IBM SaaS propose également une interface Web, un plugin Excel, une application mobile et un client réparti qui permettent de saisir des entrées, d'accéder à des rapports, à des indicateurs clé de performance et à des métriques, et d'exécuter des analyses ad hoc.

### 1. Reprise après Incident

Dans l'hypothèse où se produirait une situation critique définie comme "Force Majeure", telle que catastrophe naturelle, acte de terrorisme, mouvement social, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre action malveillante, incident de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause pouvant induire une indisponibilité d'IBM SaaS échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM permettra au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS comme suit :

- Option standard – IBM fournira les matériels, les logiciels et l'infrastructure réseau dans le réseau du centre de données d'IBM nécessaires pour permettre au Client d'accéder à nouveau à IBM SaaS sous un délai de 14 jours.

L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du Contenu, comme décrit ci-dessous, avec une perte limitée à 24 heures de Contenu sur le jeu de données du Contenu restauré.

### 2. Sauvegarde du Contenu

L'offre IBM SaaS inclut la sauvegarde du Contenu. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement et copiées sur un emplacement hors site dans l'hypothèse où un événement de Force Majeure se produirait à l'emplacement principal. Tous les sept jours, une sauvegarde de base de données complète est réalisée et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée chacun des jours suivants. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept derniers jours et les sauvegardes intégrales hebdomadaires des 28 derniers jours. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions vers l'emplacement hors site.

### 3. Éléments pouvant engager la responsabilité d'IBM pour les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'une défaillance du fait d'IBM ou de toute autre responsabilité d'IBM en lien avec les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu définis ci-dessus, le Client a droit à recouvrer des dommages d'IBM. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée par le Client contre IBM (y compris pour manquement grave, négligence, fausse déclaration ou toute autre responsabilité contractuelle ou délictuelle), le montant pouvant être exigé d'IBM pour toutes les réclamations liées au non respect de ses obligations par IBM eut égard aux services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu sera compris dans le montant fixé par les limites de responsabilité convenues dans le Contrat. Le plafonnement du montant des dommages ne s'applique pas aux dommages corporels (y compris le décès) et aux dommages aux biens matériels, mobiliers et immobiliers, pour lesquels IBM est légalement responsable.

### 4. Éléments ne pouvant pas engager la responsabilité d'IBM pour les services de Reprise après Incident et de Sauvegarde de Contenu

IBM, SES DÉVELOPPEURS OU FOURNISSEURS DE PRODUITS ÉLIGIBLES NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES SUIVANTS, ET CE MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LEUR POSSIBLE SURVENANCE :

- a. DOMMAGES PARTICULIERS, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES OU INDIRECTS, OU PRÉJUDICES COMMERCIAUX CONSÉCUTIFS ; OU
- b. PERTE DE BÉNÉFICE, D'ACTIVITÉ COMMERCIALE, DE REVENU, DE CLIENTÈLE, OU D'ÉCONOMIES ESCOMPTÉES.



### Annexe B

Cet Accord sur les Niveaux de Service est destiné aux services IBM SaaS suivants :

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif au Niveau de Service en vigueur à la date de début ou de renouvellement de la période de votre abonnement s'appliquera. Vous reconnaissez que le présent Accord relatif au Niveau de Service ne constitue pas une garantie pour vous.

#### 1. Définitions

- "Contact agréé" signifie la personne que vous avez indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent "Accord relatif au Niveau de Service".
- "Crédit de disponibilité" signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- "Réclamation" signifie une réclamation soumise par votre Contact agréé à IBM, conformément au présent Accord relatif au Niveau de Service selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.
- "Mois Contractuel" signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- "Client" signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM, qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- "Durée d'indisponibilité" signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous vos utilisateurs ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de "Durée d'Indisponibilité" si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. La durée d'indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
  - une durée d'indisponibilité planifiée du système ;
  - un cas de Force majeure ;
  - d'incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen de vos mots de passe ou équipements) ;
  - un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
  - au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- "Événement" signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- "Force majeure" signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.

- i. "Durée d'indisponibilité planifiée du système" signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- j. "Service" désigne les services IBM SaaS auxquels s'applique le présent Accord relatif au Niveau de Service, comme désignés à la première page du présent Accord relatif au Niveau de Service. Le présent Accord relatif au Niveau de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- k. "Niveau de Service" signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif au Niveau de Service.

## 2. Crédits de disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, vous devez avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle vous avez subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où vous en avez eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur votre utilisation du Service.

Votre Contact agréé doit soumettre votre Réclamation pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois contractuel objet de la Réclamation.

Votre Contact agréé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'immobilisation combinée totale pendant chaque mois contractuel. Les Crédits de Disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que vous avez signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois contractuel.

Pour les Services regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

Pour les Services achetés dans le cadre d'une ESSO (Enterprise Software and Services Option), d'une SSSO (Software and Services Special Option) ou d'une OIO (Open Infrastructure Offering), le Crédit de disponibilité sera calculé en fonction du Niveau de volume conseillé (RSPV) pour le Service applicable pour le Mois contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation. Vous pourrez prétendre à un tiers (1/3) du Crédit de Disponibilité.

Le nombre total de Crédits de disponibilité accordés pour tout Mois contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que vous payez à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données de vos enregistrements.

**LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT FOURNIS CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT VOTRE RECOURS EXCLUSIF EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.**

### 3. Niveaux de Service – Disponibilité du Service pendant un Mois contractuel

Pourcentage de Disponibilité	Crédit de disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99% – 99,75%	2 %
95% – 98,99%	5 %
Inférieur à 95,0 %	10 %

Le "Pourcentage de Disponibilité" est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours 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, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

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	= 5% de Crédit de Disponibilité pour 98,9% Disponibilité pendant le Mois Contractuel
Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours	

### 4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- aux Services bêta et d'essai ;
- 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.
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;

si vous avez manqué à quelque obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans votre contrat pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.