

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

### 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- d. Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

### **3. Frais et facturation**

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

#### **3.1 Frais mensuels partiels**

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

#### **3.2 Frais d'utilisation excédentaire**

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

### **4. Services à distance**

L'achat du service à distance IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud se fait selon l'unité de mesure «Mandat». Ce service est facturé au tarif qui est spécifié dans le Document transactionnel. Ce service à distance est offert uniquement aux Clients qui ont des autorisations d'utilisation pour les offres de Logiciel-service IBM Cognos Analytics Standard on Cloud ou IBM Analytics Enterprise on Cloud. Ce service à distance comprend jusqu'à cinquante (50) heures d'encadrement et d'assistance, y compris l'aide à l'identification d'un cas d'utilisation initial d'IBM Cognos Analytics on Cloud, de l'encadrement pour la méthode IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) pour Cognos Analytics, de l'encadrement sur les pratiques éprouvées pour les rapports, les tableaux de bord et la modélisation d'IBM Cognos Analytics, de l'assistance pour se relier à une source de données existante prise en charge, ainsi que de l'encadrement pour l'administration de IBM Cognos Analytics. Les services qui ne sont pas décrits plus haut ne sont pas inclus dans l'offre. Le service à distance doit être utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent l'approvisionnement.

### **5. Période d'abonnement et options de renouvellement**

La période d'abonnement au Service infonuagique commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Service infonuagique, comme décrit dans l'Autorisation d'utilisation. L'Autorisation d'utilisation spécifiera si le Service infonuagique se renouvelle automatiquement, s'il est fourni sur une base continue ou s'il cesse à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, le Service infonuagique sera renouvelé automatiquement pour la période spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas le renouveler au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'une utilisation continue, le Service infonuagique continuera d'être disponible sur une base mensuelle, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours l'avisant qu'il désire mettre fin au Service infonuagique. Le Service infonuagique demeurera ensuite disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

### **6. Assistance technique**

Au cours de la période d'abonnement, l'assistance technique est fournie pour le Logiciel-service IBM tel qu'indiqué 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 adresse URL subséquente fournie par IBM. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 7.1 Création de comptes et accès

Il incombe au Client de s'assurer que chaque Utilisateur du Logiciel-service IBM protège son identificateur de compte et son mot de passe et qu'il contrôle les personnes qui peuvent accéder à son Compte ou utiliser un Logiciel-service IBM en son nom.

### 7.2 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et des informations sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### 7.3 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

## Appendice A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Hébergés en environnement SoftLayer IBM, les utilisateurs du Logiciel-service IBM auront accès aux plus récentes fonctionnalités du Logiciel-service IBM Cognos Analytics pour créer des tableaux de bord, des rapports interactifs, des analyses personnalisées, des recherches ponctuelles, de nouveaux rapports, visualiser des rapports programmés et utiliser des rapports actifs à l'aide d'un navigateur Web. Le Logiciel-service IBM permet d'explorer le traitement analytique en ligne de manière interactive et de créer et de mettre en forme de nombreux types de rapports, comme des listes, des tableaux croisés, des graphiques et des documents dont le style s'apparente à des états financiers. Le Logiciel-service IBM étend l'utilisation des rapports à un grand nombre d'appareils mobiles, comme le iPhone d'Apple, les appareils de type Android et les tablettes.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Le Logiciel-service donne accès à IBM Cognos Analytics aux fins d'utilisation en environnement de production. Il permet d'utiliser jusqu'à 100 Go d'espace de stockage pour le contenu créé par l'utilisateur.

#### 1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ce Logiciel-service IBM est offert dans le cadre d'un abonnement unique pour une période fixe de trois (3) mois. Il permet d'obtenir jusqu'à 100 Go d'espace de stockage en environnement hors production pour le contenu créé par l'utilisateur.

#### 1.3 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Ce Logiciel-service permet d'obtenir jusqu'à 250 Go d'espace de stockage pour le contenu créé par l'utilisateur, ainsi qu'au moins trois (3) serveurs de rapports IBM Cognos Analytics (il est possible d'acheter des serveurs de rapports supplémentaires en tant que compléments). De plus, le Logiciel-service IBM comprend un environnement distinct comportant une instance du Logiciel-service IBM aux fins d'utilisation en mode préproduction, de même que l'utilisation d'une liaison directe à haute vitesse de 10 Gbit/s entre l'environnement SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Le Logiciel-service est hébergé dans des serveurs sans système d'exploitation et permet d'utiliser jusqu'à 500 Go d'espace de stockage pour le contenu créé par l'utilisateur, ainsi qu'au moins cinq (5) serveurs de rapports IBM Cognos Analytics (il est possible d'acheter des serveurs de rapports supplémentaires en tant que compléments). De plus, le Logiciel-service IBM comprend un environnement distinct comportant une instance du Logiciel-service IBM aux fins d'utilisation en mode préproduction, de même que l'utilisation d'une liaison directe à haute vitesse de 10 Gbit/s entre l'environnement SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

#### 1.5 Offres complémentaires

Les compléments suivants sont offerts seulement aux Clients qui sont autorisés à utiliser les offres de Logiciel-service IBM Cognos Analytics Standard on Cloud ou IBM Cognos Analytics on Cloud :

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ce Logiciel-service IBM facultatif permet d'obtenir un (1) composant serveur de rapports IBM Cognos Analytics supplémentaire. Ce composant peut générer des rapports en format PDF, HTML, XLS, XML et CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Ce Logiciel-service IBM facultatif offre une capacité de stockage supplémentaire de 250 Go pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus du maximum défini dans l'offre de Logiciel-service IBM achetée.

## Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement au Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

### 3. Niveaux de service

La disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle est indiquée pour chaque offre pertinente.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
Moins de 95 %	2 %

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
95 % à 98,99 %	2 %
Moins de 95 %	5 %

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
99 % à 99,75 %	2 %
95 % à 98,99 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Total de 476 minutes d'arrêt au cours d'un Mois de la période contractuelle

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 476 minutes de Temps d'arrêt = 42 724 minutes</p> <hr/> <p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour la version Standard et de 5 % pour la version Enterprise en raison d'un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
---	--

#### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM