

# Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Les Conditions d'Utilisation 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/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offres IBM SaaS

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

- 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. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés 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 d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS 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 l'Offre IBM SaaS peut être acquise. 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 l'Offre IBM SaaS 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 à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

### 3. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

### 3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### 3.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

## 4. Services à Distance

Le service à distance IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud est acquis par Engagement et sera facturé au prix spécifié dans le Document de Transaction. Il n'est disponible que pour les Clients qui ont accès à IBM Cognos Analytics Standard on Cloud et/ou IBM Analytics Enterprise on Cloud. Le service à distance comprend jusqu'à 50 heures d'accompagnement et d'assistance, y compris l'identification facilitée d'un cas d'utilisation IBM Cognos Analytics on Cloud initial, l'accompagnement sur la méthodologie BASIM (IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology) pour Cognos Analytics, des conseils sur les pratiques avérées pour les rapports, tableaux de bord et modélisations IBM Cognos Analytics, l'assistance lors de la connexion à une source de données prise en charge existante et des conseils sur l'administration d'IBM Cognos Analytics. Les services non décrits ci-dessus sortent du champ d'application de l'offre. Le service à distance doit être utilisé dans les 90 jours suivant la mise à disposition.

## 5. 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, 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.

## 6. Support Technique

Au cours de la Période d'Abonnement, le support technique est disponible pour l'Offre IBM SaaS tel que défini 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 fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 7. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 7.1 Création de Compte et Accès

Il revient au Client de vérifier que chaque Utilisateur IBM SaaS protège son identifiant de compte et son mot de passe, et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur IBM SaaS ou qui utilisent l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client.

### 7.2 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

### 7.3 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

## Annexe A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Hébergés sur IBM SoftLayer, les Clients de l'Offre IBM SaaS accéderont aux fonctionnalités les plus récentes d'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. L'Offre IBM SaaS 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. L'Offre IBM SaaS étend la consultation des rapports à l'aide d'une large gamme d'appareils mobiles, notamment Apple iPhone, Android et les tablettes.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Cette Offre IBM SaaS permet l'accès utilisateur à IBM Cognos Analytics à des fins de production. Elle autorise un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur.

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

Cette Offre IBM SaaS est un abonnement forfaitaire pour une durée limitée de trois mois. Elle permet, à des fins de non-production, un maximum de 100 Go d'espace de stockage pour le contenu généré par l'utilisateur.

#### 1.3 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Cette Offre IBM SaaS 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, l'Offre IBM SaaS inclut un environnement distinct doté d'une instance de l'Offre IBM SaaS destinée à la préproduction et à l'utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Cette Offre IBM SaaS est hébergée 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, l'Offre IBM SaaS inclut un environnement distinct doté d'une instance de l'Offre IBM SaaS destinée à la préproduction et à l'utilisation d'une liaison directe de 10 Gbps entre SoftLayer et le fournisseur d'accès Internet du Client.

#### 1.5 Modules Complémentaires 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 on Cloud :

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Cette Offre IBM SaaS facultative 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

Cette Offre IBM SaaS facultative permet 250 Go d'espace de stockage supplémentaire pour le contenu créé par l'utilisateur, en plus de l'espace maximal défini dans l'Offre IBM SaaS souscrite.

# Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

---

## Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

### 1. Définitions

- a. **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 à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
  - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
  - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

### 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a 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.
- d. 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 mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

### 3. Niveaux de Service

La disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel est décrite pour chaque offre applicable.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieure à 95 %	2 %

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
95,0 % à 98,99 %	2 %
Inférieure à 95 %	5 %

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99,0 % à 99,75 %	2 %
95,0 % à 98,99 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes 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.

Exemple : 476 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 476 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 724 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de Crédit de Disponibilité pour Standard et 5 % de Crédit de Disponibilité pour Enterprise pour 98,8 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel</p>
--	--

#### 4. Exclusions

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

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de Reprise après Incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.