SAP BI OnDemand
Termes et conditions complémentaires

SAP et le Client ont conclu un contrat pour l'achat de certains produits et services SAP (le "Contrat"), en vertu duquel le Client fait l'acquisition de SAP BI OnDemand. SAP BI OnDemand est réputé faire partie du Service (tel que défini dans les Conditions Générales des Services SAP Cloud), et sa fourniture est régie par les termes et conditions du Contrat. Le Contrat comprend un Bon de commande, les Conditions Générales des Services SAP Cloud, les présentes conditions complémentaires (le "Supplément") et toutes Annexes dont il est fait mention dans les documents susmentionnés. Le présent Supplément et toutes modifications apportées au Contrat dans les présentes s'appliquent exclusivement à SAP BI On Demand et ne concernent aucun autre produit ou service SAP.

1. Conditions applicables à l'Advanced Edition

(a) *SAP® BusinessObjects™ BI OnDemand, Advanced Edition, pour les utilisateurs de SAP BusinessObjects Edge BI ou de SAP BusinessObjects Enterprise, permet aux utilisateurs sous licence de SAP BusinessObjects BI Package, de SAP BusinessObjects Enterprise Premium ou de SAP BusinessObjects Edge BI (licence perpétuelle requise) d'accéder au Service SAP BusinessObjects BI OnDemand. La redevance pour le nombre d'utilisateurs sous licence autorisés à accéder au Service en tant qu'Utilisateurs Nommés est calculée à partir d'un taux défini, déterminé en fonction de la métrique de licence correspondant à la solution SAP applicable.

L'Advanced Edition inclut 3 Go de stockage de données dans l'instance de l'entrepôt de données du Client.

Le Client doit faire l'acquisition d'au moins une Licence de développeur d'entrepôt de données (LDED). Chaque redevance de Licence de développeur d'entrepôt de données autorise le Client à accéder à l'environnement de développement décrit plus précisément dans les conditions le régissant, et soumis à celles-ci, telles que définies à la Pièce jointe 1 de la Pièce jointe 1 de SAP BusinessObjects BI OnDemand, le cas échéant, qui est intégrée au présent Supplément. Chaque redevance de Licence de développeur d'entrepôt de données autorise le Client à accéder à un environnement de développement unique avec une machine virtuelle unique pour chaque développeur.

Stockage de contenu SAP BusinessObject BI OnDemand - SAP s'engage à fournir jusqu'à 2 gigaoctets d'espace total de stockage de contenu sans frais supplémentaire. Le contenu comprend les rapports, les visualisations, les tableaux de bord et les ensembles de données. Les redevances en vigueur de SAP pour une capacité de stockage supplémentaire sont disponibles sur le Site. Si le Client dépasse la limite de stockage sur disque, SAP pourra lui proposer un stockage supplémentaire en tant que service à valeur ajoutée. Les prix sont disponibles sur demande auprès du commercial SAP du Client. SAP se réserve le droit de réviser lesdits tarifs sur une base annuelle. SAP se réserve le droit de modifier ses pratiques générales et les limites liées au stockage sur disque à condition d'en informer le client par écrit à l'avance.

Niveau de service de SAP BusinessObjects BI OnDemand - Pour SAP BusinessObjects BI OnDemand, SAP assurera le niveau de service défini dans la Pièce jointe 2 de la Pièce jointe sur SAP BusinessObjects BI OnDemand, disponible à l'adresse http://www.sap.com/company/legal.

2. Conditions applicables à Address Cleansing On Demand :

Les conditions suivantes régissent l'utilisation par le Client de Address Cleansing On Demand (le "Service"). En cas de conflit entre les conditions des présentes conditions et toute autre condition du Contrat, les conditions du présent article prévalent et s'appliquent pleinement.

- Un niveau de transaction est calculé à partir des enregistrements cumulatifs traités. Chaque fois que le Client traite des enregistrements d'adresse supplémentaires, les enregistrements sont ajoutés au total cumulé du Client, lequel est soumis au montant maximal annuel acquis par le Client.
- Address Cleansing se limite aux adresses se trouvant aux États-Unis et au Canada.
- Les redevances de l'abonnement au service Address Cleansing feront l'objet d'une augmentation annuelle sur la base de la redevance SAP alors en vigueur.
- Si le fournisseur de contenu de SAP résilie ou ne renouvelle pas son contrat avec SAP, SAP pourra résilier la licence concédée pour Address Cleansing. L'unique recours du Client et la responsabilité exclusive de SAP consistera alors au remboursement des redevances payées d'avance pour la part d'abonnement pour laquelle le Client n'est pas en mesure d'utiliser Address Cleansing.

Pièce jointe 1
des
Termes et conditions complémentaires
de SAP BI OnDemand

Environnement de développement BI OnDemand
*Configuration*

SAP BusinessObject BI OnDemand (BIOD) apporte une plateforme et des fonctions pour un entrepôt de données hébergé à utiliser avec crystlareports.com. Les artefacts réels d'une solution BI sont à développer par le Client. Il est nécessaire de créer au minimum les artefacts suivants :

- Schéma de l'entrepôt de données
- Tâches ETL (extraction, transformation et chargement) pour transférer les données du système source vers l'entrepôt de données
- Business Objects Universe pour la gestion des métadonnées et les rapports ad-hoc
- Rapports, tableaux de bord et autres documents

SAP met à disposition l'environnement de développement BIOD (BIOD-DE) afin que les clients puissent rapidement élaborer, modifier et maintenir des solutions BIOD en gagnant du temps sur l'installation d'un environnement de développement. Le BIOD-DE est un système hébergé auquel le Client accède à distance pour élaborer et déployer les artefacts BIOD nécessaires. La description du BIOD-DE donnée ci-dessous se fonde sur la version actuellement disponible. SAP est en droit d'apporter des modifications au BIOD-DE conformément aux dispositions du présent Contrat.

CAPACITÉS ET SPÉCIFICATIONS

| | |
|---|---|
| Bases de données SQL Server 2005 | L'environnement de développement (DE) est constitué de 2 bases de données SQL Server à utiliser en tant qu'entrepôt de données. Une base de données est à utiliser pour l'élaboration de schéma et de tâches ETL, l'autre pour le développement et le test de contenus. |
| Taille maximale des bases de données DE | Elle sera spécifiée dans le calendrier de commande de BIOD. |
| Référentiels Business Object Enterprise (BOE). | Un référentiel BOE unique sera créé dans l'environnement de développement afin de développer des univers, des utilisateurs et des autorisations BOE. Les versions suivantes de BOE sont utilisées au sein de l'environnement de développement :<br><br>• BOE XI R2 SP2 (CRDC)<br>• BOE XI 3.1 SP 1 (BIOD) |
| Référentiels Data Services ou Data Integrator | L'environnement de développement consiste en deux référentiels pour Data Services ou Data Integrator, correspondant aux bases de données SQL Server servant d'entrepôts. Chaque référentiel doit être créé sur SQL Server. Les versions suivantes de DS ou de DI sont utilisées au sein de l'environnement de développement :<br><br>• Data Integrator 11.7<br>• Data Services 12.2 |
| Limitations DS/DI | L'utilisation de fichiers de débordement dans le cadre de tâches DI/DS est interdite. Tous les répertoires temporaires doivent être nettoyés lors de l'exécution de tâches DI/SD. Une fois qu'une tâche DI/DS a été achevée (avec succès ou non), tous les répertoires temporaires dans lesquels des données restent présentes doivent être supprimés par le personnel BIOD. Le *Guide de gestion du cycle de vie BIOD* définit d'autres règles à respecter lors du développement DI/DS. |
| Accès VPN | L'accès à l'environnement de développement se fait par le biais d'une connexion VPN (réseau privé virtuel). Les développeurs doivent être en mesure d'exécuter la version web du client Cisco Connect VPN, qui n'est pas comprise dans le Service. 2 comptes VPN seront créés pour le DE, et des comptes supplémentaires peuvent être fournis sous réserve du calendrier de commande pour BIOD. |
| Connexions SQL Server | La connexion aux entrepôts de données au sein du DE se feront par le biais d'une authentification standard SQL Server. Pour chaque entrepôt de données, deux identifiants de connexion et utilisateurs seront créés, dont un sera associé à des privilèges de propriétaire de base de données, tandis que l'autre disposera de privilèges de lecture seule. Les clients utilisant l'environnement de développement ne sont pas autorisés à |

| | |
|---|---|
| | disposer des privilèges d'un administrateur système sur les SQL Servers. |
| DSN ODBC SQL Server | Les univers seront reliés à l'entrepôt de données via un DSN Système ODBC. Le nom du DSN doit être le même dans l'environnement de développement et de production. |
| Machines virtuelles | Les outils de développement pour le DE sont fournis sur des machines virtuelles (VM). L'accès aux machines virtuelles se fait sur le VPN via Windows Remote Desktop. 2 machines virtuelles seront fournies pour chaque système BIOD et chacune contiendra 2 Go d'espace disque libre, 1 processeur VM et 1 Go de mémoire RAM. Des machines virtuelles supplémentaires peuvent être mises à disposition sous réserve du calendrier de commande pour BIOD. Les comptes utilisateur pour les machines virtuelles ne sont pas associés à un accès administrateur. Par conséquent, les VM ne peuvent pas être configurées par le développeur DE. Les machines virtuelles contiennent les logiciels suivants :<br><br>• SQL Server Management Studio<br>• BOE Designer, Webi Rich Client, Import Wizard<br>• Crystal Reports 2008<br>• DS/DI Designer<br>• SFTP client |
| Stockage DE | Un partage de lecteur NAS sera fourni pour chaque machine virtuelle afin de permettre le stockage d'artefacts et d'autres produits du travail. Chaque partage de NAS aura par défaut une taille de 5 Go. |
| Accès SFTP | Pour les clients ayant besoin de transférer des fichiers vers BIOD-DE, chaque environnement de développement aura 2 comptes SFTP dotés chacun de 1 Go, sauf disposition contraire dans le calendrier de commande. Le trafic SFTP entrant est filtré pour des raisons de sécurité et doit provenir d'une adresse IP connue et statique. Pour chaque compte SFTP il est possible d'utiliser 3 adresses répondant aux critères susmentionnés. Il incombe au Client de vider les dossiers SFTP soit manuellement soit automatiquement (par le biais de tâches DI/DS). |
| Console de service | BIOD fournit une "console de service" permettant de tester et de déployer divers artefacts vers l'environnement de production. 2 comptes de console de service seront créés pour chaque système DE. |

DÉPLOIEMENT DES ARTEFACTS

| | |
|---|---|
| Déploiement d'objets SQL Server dans l'environnement de production | Le déploiement d'objets DDL SQL Server devra être réalisé exclusivement par le personnel BIOD. Lorsque le schéma est prêt à être déployé dans l'environnement de production, le client doit ouvrir une fiche de service indiquant la base de données DE à déployer. Le personnel BIOD génèrera ensuite le script des objets de base de données et exécutera ledit script dans le SQL Server de production. Le déploiement concerne uniquement le DDL et non les données. |
| Déploiement de tâches DS/DI dans l'environnement de production | Le déploiement de tâches ETL doit être réalisé exclusivement par le personnel BIOD. Lorsque des tâches DI sont prêtes à être déployées dans l'environnement de production, le client doit ouvrir une fiche de service indiquant le projet DI/DS à déployer. Le personnel BIOD exportera alors le projet vers XML et l'importera dans le référentiel de production. Tous les objets DI doivent utiliser les conventions d'affectation de noms adéquates décrites dans le *Guide de gestion du cycle de vie BIOD*, sans quoi ils ne pourront pas être déployés. |
| Déploiement d'univers BOE dans l'environnement de production | Le déploiement d'Univers BOE est effectué par le développeur via la console de service lorsque cela est nécessaire. Le mécanisme de déploiement se fait par le biais de l'importation d'un fichier BIAR. Reportez-vous au *Guide de gestion du cycle de vie BIOD* pour des instructions complètes. |
| Déploiement de données | Les bases de données de l'entrepôt de données sont remplies à l'aide des tâches DI/DS exécutées sur la source de données. La copie de données par d'autres moyens (par exemple sauvegarde/restauration, attachement/détachement, etc.) peut éventuellement être assurée par le personnel BIOD, mais aucune garantie n'est donnée à cet égard. |
| Création et exécution de programmes DI/DS | Les tâches peuvent être programmées et exécutées au sein de l'environnement de développement en utilisant les outils DI Designer fournis dans la machine virtuelle. Pour exécuter une tâche DI ou DS dans les référentiels de production, il est nécessaire d'utiliser la console de |

| | |
|---|---|
| | service (voir le *Guide de gestion du cycle de vie BIOD* qui fournit les instructions nécessaires). Seul le personnel BIOD est autorisé à accéder directement aux référentiels DI/DS sur le réseau de production. |

SAUVEGARDE

| | |
|---|---|
| Sauvegardes des bases de données | Les bases de données de l'environnement de développement sont sauvegardées une fois par jour. Les sauvegardes sont conservées 7 jours et stockées sur site au niveau du centre de données BIOD. |
| Sauvegardes SFTP | Les comptes et les dossiers SFTP ne sont pas sauvegardés. Ils constituent un moyen de stockage temporaire pour les transferts de données vers BIOD. |
| Sauvegardes NAS | Les partages NAS sont automatiquement sauvegardés une fois par jour. Les sauvegardes sont conservées 7 jours et stockées sur site au niveau du centre de données BIOD. |

SERVICE

| | |
|---|---|
| Temps d'installation de l'environnement de développement | Le DE sera installé et prêt à l'emploi dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du jour de la réception du Contrat ou du calendrier de commande (le cas échéant) signé. |
| Demandes d'assistance | Toutes demandes d'assistance, de tâches ou de renseignements doivent être soumises au moyen du système en ligne de fiches de service BIOD. Reportez-vous au *Guide de gestion du cycle de vie BIOD* pour de plus amples instructions. |

Pièce jointe 2
des
Termes et conditions complémentaires
de SAP BI OnDemand

Niveau de service

1. Les Engagements de niveau de service indiqués ci-dessous s'appliquent à compter de la date à laquelle le Client reçoit les droits d'accès au Service SAP BusinessObjects BI OnDemand. La disponibilité doit être mesurée à la sortie (port sortant) du pare-feu du centre de données de SAP. Le Service est réputé "disponible" si l'application à laquelle est fourni l'accès est en mesure de répondre à des demandes d'interaction de l'utilisateur final ou à des demandes inter-systèmes. La disponibilité du Service est calculée par mois civil, comme suit :

$$\left[\left(\frac{total - nonexcluded - excluded}{total - excluded}\right) * 100\right] \geq 99.5\%$$

Où :

- *"total"* représente le nombre total de minutes par mois
- *"non exclu"* représente le temps d'indisponibilité imprévu
- *"exclu"* représente ce qui suit :
    - Le temps d'indisponibilité prévu, à savoir toute période durant laquelle le Service sera indisponible lorsque SAP l'aura signalé au moins 8 heures à l'avance (avec une limite de 15 heures par mois civil). SAP déploiera des efforts raisonnables pour faire en sorte que le temps d'indisponibilité prévu ne coïncide pas avec les horaires de bureau normaux (de 06 h 00 à 18 h 00, heure américaine du Pacifique, du lundi au vendredi).
    - Toute période d'indisponibilité n'excédant pas 5 minutes.
    - Les indisponibilités, suspensions ou résiliations du Service SAP BusinessObjects BI OnDemand (i) qui résultent de suspensions de service décrites dans le Contrat ; (ii) causées par des facteurs échappant au contrôle raisonnable de SAP, notamment tout cas de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problèmes associés au-delà du point de démarcation du Service SAP BusinessObjects BI OnDemand ; qui résultent d'une action ou absence d'action du Client ou d'un Utilisateur Nommé ; (iv) qui résultent de l'équipement, des progiciels ou d'autres technologies du Client et/ou d'un tiers (autre qu'un équipement tiers sous le contrôle direct de SAP) ; (v) qui découlent de la suspension ou résiliation par SAP du droit du Client à utiliser le Service SAP BusinessObjects BI OnDemand conformément au Contrat.

2. À la demande du Client, SAP s'engage à lui fournir des informations sur la disponibilité du Service au cours du mois civil précédent. Si l'Engagement de niveau de service concernant la disponibilité n'est pas respecté pendant trois (3) mois civils consécutifs, le Client est en droit de résilier le présent Contrat, à condition de signaler le temps d'indisponibilité et de demander la résiliation dans les 10 jours qui suivent la fin du troisième mois civil consécutif durant laquelle la disponibilité a été inférieure 99,5 %. Après une telle résiliation, SAP s'engage à rembourser au Client toutes redevances prépayées correspondant à une période postérieure à la date de ladite résiliation. Le présent article 2 énonce toutes les responsabilités et obligations incombant à SAP et le recours exclusif du Client pour toute violation de la présente Pièce jointe 2 et des engagements relatifs à la disponibilité du Service.

3. Les clauses de la présente Pièce jointe 2 ne sont pas applicables à un système de test que SAP pourrait mettre à la disposition du Client périodiquement pendant la durée du présent Contrat ou dans un quelconque environnement de développement.