

IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Der in einem SoftLayer-Rechenzentrum gehostete Cloud-Service bietet dem Kunden Zugriff auf die neuesten Funktionen der IBM Cognos Business Intelligence-Software für die Entwicklung von Dashboards, interaktiven Berichten, angepassten Analysen und Ad-hoc-Abfragen sowie für die Erstellung neuer Berichte, das Anzeigen geplanter Berichte und die Verarbeitung aktiver Berichte über einen Web-Browser. Der Cloud-Service ermöglicht interaktive OLAP-Untersuchungen sowie die Erstellung und Formatierung einer Vielzahl von Berichtstypen, einschließlich Listen, Kreuztabellen, Diagrammen und Jahresabschlussberichten. Mit diesem Angebot können Berichte ferner auf einer breiten Palette von Mobilgeräten, einschließlich Apple iPhones, Android-Geräten und Tablets, genutzt werden.

1.2 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Dieser Cloud-Service ermöglicht den Benutzerzugriff auf IBM Cognos Business Intelligence für die produktive Nutzung. Zum Leistungsumfang gehören maximal 100 GB Speicher für vom Benutzer erstellte Inhalte.

1.3 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Dieser Cloud-Service bietet eine einmalige Subscription mit einer festen Laufzeit von drei (3) Monaten. Zum Leistungsumfang gehören maximal 100 GB Speicher für vom Benutzer erstellte Inhalte für die nicht produktive Nutzung.

1.4 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Zum Leistungsumfang des Cloud-Service gehören maximal 250 GB Speicher für vom Benutzer erstellte Inhalte sowie mindestens drei (3) IBM Cognos Business Intelligence Report Server (weitere Report Server können als Add-on erworben werden). Des Weiteren beinhaltet der IBM Cloud-Service eine separate Umgebung mit einer Instanz des IBM Cloud-Service für die Vorproduktion sowie die Nutzung einer direkten Hochgeschwindigkeitsverbindung mit einer Übertragungsrate von 10 Gbit/s zwischen SoftLayer und dem ISP des Kunden.

1.5 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Der Cloud-Service wird auf Bare-Metal-Servern gehostet und beinhaltet maximal 500 GB Speicher für vom Benutzer erstellte Inhalte sowie mindestens fünf (5) IBM Cognos Business Intelligence Report Servers (weitere Report Server können als Add-on erworben werden). Des Weiteren beinhaltet der Cloud-Service eine separate Umgebung mit einer Instanz des Cloud-Service für die Vorproduktion sowie die Nutzung einer direkten Hochgeschwindigkeitsverbindung mit einer Übertragungsrate von 10 Gbit/s zwischen SoftLayer und dem ISP des Kunden.

1.6 IBM Cognos Business Intelligence Jump Start Service on Cloud

Dieser Cloud-Service kann in Verbindung mit IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud und/oder IBM Business Intelligence Enterprise on Cloud erworben werden. Zum Leistungsumfang gehören bis zu 50 Stunden an Coaching und Unterstützung, einschließlich der vereinfachten Identifizierung eines ersten BloC-Anwendungsfalls (BloC = IBM Cognos Business Intelligence on Cloud), Coaching für die IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos BI, Anleitungen in Bezug auf bewährte Verfahren für IBM Cognos BloC-Berichte, -Dashboards und Modellierung, Hilfestellung beim Herstellen der Verbindung zu einer vorhandenen unterstützten Datenquelle sowie Anleitungen zur Verwaltung von IBM Cognos BloC. Services, die vorstehend nicht beschrieben sind, gehören nicht zum Leistungsumfang des Angebots. Das Angebot IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Jump Start muss innerhalb von 90 Tagen nach der Bereitstellung in Anspruch genommen werden.

1.7 Optionale Add-ons

Die folgenden Add-ons stehen nur Kunden zur Verfügung, die für das Angebot IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud und/oder IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud berechtigt sind:

- a. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Throughput Capacity
Mit diesem Cloud-Service wird eine (1) zusätzliche IBM Cognos Business Intelligence Report Server-Komponente bereitgestellt. Von IBM Cognos Report Server werden Berichte im PDF-, HTML-, XLS-, XML- und CSV-Format ausgegeben.
- b. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Additional Storage
Mit diesem optionalen Cloud-Service werden über das im vertraglich vereinbarten Cloud-Service definierte Maximum hinaus zusätzlich 250 GB Speicher für vom Benutzer erstellte Inhalte bereitgestellt.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert. Der Cloud-Service ist nicht für sensible persönliche Gesundheitsdaten ausgelegt, die durch behördliche Gesundheitsvorschriften, wie z. B. den HIPAA, reguliert werden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Nachfolgend sind Angaben zur Verfügbarkeit der einzelnen Cloud-Service-Angebote während eines Vertragsmonats aufgeführt.

3.2.1 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 95 %	2 %

3.2.2 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
95,0 % – 98,99 %	2 %
Unter 95 %	5 %

3.2.3 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99,0 % – 99,75 %	2 %
95,0 % – 98,99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 476 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 476 Minuten Ausfallzeit = 42.724 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % für Standard und Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % für Enterprise bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	---

3.3 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird dem Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern des Cloud-Service oder in Bezug auf Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf produktiv genutzte Cloud-Services und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service wird unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument zur Verfügung gestellt:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- c. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht $2 \text{ hoch } 30$ Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- d. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

4.2 Gebühren und Abrechnung

Der für den Cloud-Service zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

4.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Abrechnungszeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit ist technische Unterstützung für den Cloud-Service verfügbar.

Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 23:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Unterstützung an Arbeitstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe oben) ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

Support-Hotline: 1-877-432-4300 in den USA

E-Mail: scn_support@us.ibm.com

Support-Webportal: <https://support.ibmcloud.com>

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Informationen

7.1 Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während dessen Laufzeit verwendet werden darf. Sollte in der Aktivierungssoftware Beispielcode enthalten sein, so darf der Kunde abgeleitete Werke des Beispielcodes für die Nutzung mit dem Cloud-Service erstellen. Die Bedingungen separater Lizenzvereinbarungen, die der Aktivierungssoftware beigefügt sind, kommen ebenfalls zur Anwendung, soweit sie nicht durch diesen Abschnitt eingeschränkt werden. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang vor den beigefügten Lizenzvereinbarungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des Cloud-Service zu entfernen.

7.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.