

IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos e incluye la empresa, así como sus destinatarios o usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

El Servicio de Cloud está alojado en un centro de datos SoftLayer, y el Cliente tendrá acceso a la funcionalidad más reciente del software IBM Cognos Business Intelligence para desarrollar dashboards, informes interactivos, análisis personalizado, consultas ad-hoc, crear nuevos informes, ver informes planificados y consumir informes activos a través del navegador web. El Servicio de Cloud proporciona exploración de OLAP interactiva y permite a un Cliente crear y dar formato a una amplia variedad de tipos de informes, incluyendo listas, tabulaciones cruzadas, gráficos y estilo de estados financieros. El Servicio de Cloud amplía el consumo de informes con una extensa gama de dispositivos móviles, incluyendo dispositivos iPhone de Apple, dispositivos Android y tabletas.

1.2 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Este Servicio de Cloud proporciona al usuario acceso a IBM Cognos Business Intelligence para su uso en producción. El Servicio de Cloud permite un máximo de 100 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios.

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

Este Servicio de Cloud de IBM es una suscripción única por un plazo fijo de tres meses. Proporciona uso de no producción para un máximo de 100 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios.

1.4 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

El Servicio de Cloud permite un máximo de 250 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios y un mínimo de tres (3) componentes IBM Cognos Business Intelligence Report Server (pueden adquirirse componentes Report Server adicionales como complemento). Además, el Servicio de Cloud de IBM incluye un entorno independiente con una instancia de Servicio de Cloud de IBM para el uso de preproducción y el uso de un Enlace Directo de 10 Gbps de alta velocidad entre SoftLayer y el ISP del Cliente.

1.5 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

El Servicio de Cloud se aloja en servidores bare metal y permite un máximo de 500 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios y un mínimo de cinco (5) componentes IBM Cognos Business Intelligence Report Server (pueden adquirirse componentes Report Server adicionales como complemento). Además, el Servicio de Cloud de incluye un entorno independiente con una instancia de Servicio de Cloud para el uso de preproducción y el uso de un Enlace Directo de 10 Gbps de alta velocidad entre SoftLayer y el ISP del Cliente.

1.6 IBM Cognos Business Intelligence Jump Start Service on Cloud

Este Servicio de Cloud se puede comprar conjuntamente con IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud y/o IBM Business Intelligence Enterprise on Cloud. Los Clientes reciben un máximo de 50 horas de coaching y asistencia, incluida la identificación facilitada de un caso práctico de IBM Cognos Business Intelligence on Cloud (BloC), coaching en IBM Business Analytics Solution Implementación Methodology (BASIM) para Cognos BI, orientación sobre prácticas demostradas para informes de IBM Cognos BloC, dashboards, así como modelado, ayuda para la conexión a una fuente de datos compatible ya existente y orientación sobre la administración de IBM Cognos BloC. Cualquier servicio no descrito anteriormente queda fuera del alcance de la oferta. La oferta de IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Jump Start debe utilizarse dentro del plazo de 90 días a partir del suministro.

1.7 Complementos Opcionales

Los complementos siguientes están a disposición únicamente de los Clientes con derechos de titularidad en las ofertas IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud e IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud:

- a. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Throughput Capacity
Este Servicio de Cloud proporciona el suministro de un (1) componente IBM Cognos Business Intelligence Report Server adicional. IBM Cognos Report Server representa los informes en formato PDF, HTML, XLS, XML y CSV.
- b. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Additional Storage
Este Servicio de Cloud opcional proporciona 250 GB de almacenamiento adicionales para el contenido creado por el usuario, más allá del máximo definido en el Servicio de Cloud contratado.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE. El Servicio de Cloud no ha sido diseñado para ninguna información de salud personal sensible regulada por las normativas de seguridad gubernamentales, como HIPAA.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

La disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado se describe para cada oferta aplicable.

3.2.1 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
Menos del 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
95,0% – 98,99%	2%
Menos del 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual* para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el Mes Contratado que es sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 476 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 476 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.724 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para Standard y 5% de Crédito de Disponibilidad para Enterprise para una disponibilidad del 98,8% durante el Mes Contratado
--	--

3.3 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición del Cliente y no se aplica a las reclamaciones realizadas por un usuario del Servicio de Cloud, ni a ningún servicio beta o de prueba. El SLA únicamente se aplica a los Servicios de Cloud que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud se pone a disposición bajo las siguientes métricas de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.

- b. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.º potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o el POE.
- d. **Compromiso:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

4.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para el Servicio de Cloud se especifica en un Documento Transaccional.

4.3 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

4.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

5. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

6. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario habitual de atención de soporte por teléfono y correo electrónico es el siguiente:

De 8:00 a 23:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes (excepto festivos)

Soporte fuera del horario laboral:

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Soporte telefónico: 1-877-432-4300 en los EE.UU.

Correo electrónico: scn_support@us.ibm.com

Portal web de soporte: <https://support.ibmcloud.com>

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

7. Información Adicional

7.1 Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud, durante el plazo del Servicio de Cloud. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente puede realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos para el Servicio de Cloud. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de esta Descripción de Servicios prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El Cliente es responsable de eliminar el software de habilitación tras el vencimiento o la resolución del Servicio de Cloud.

7.2 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.