

IBM Cognos Analytics on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem "Zákazník" označuje a zahrnuje společnost, její autorizované uživatele nebo příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Cloud Service je hostována v datovém středisku SoftLayer a Zákazník bude mít přístup k aktuálním funkcím produktu IBM Cognos Analytics k vytváření panelů dashboard, interaktivních sestav, na míru vytvořených analýz, ad hoc dotazů, vytváření nových sestav, zobrazování naplánovaných sestav a používání aktivních sestav prostřednictvím webového prohlížeče. Služba Cloud Service poskytuje interaktivní možnost vyhledávání OLAP a umožňuje Zákazníkovi vytvářet a formátovat širokou škálu typů sestav, včetně seznamů, kontingenčních tabulek, grafů a finančních výkazů. Služba Cloud Service rozšiřuje používání sestav o širokou nabídku mobilních zařízení, včetně zařízení Apple iPhone, Android a tabletů.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Tato služba Cloud Service poskytuje přístup uživatelů k produktu IBM Cognos Analytics pro produktivní užívání. Služba Cloud Service povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 100GB úložiště.

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Tato služba IBM Cloud Service představuje jednorázovou registraci na pevné období tří měsíců. Pro uživatelem generovaný obsah povoluje maximálně 100GB úložiště v rámci neproduktivního užívání.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Služba Cloud Service povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 250GB úložiště a minimálně tři (3) servery IBM Cognos Analytics Report Server (jako doplněk lze zakoupit servery Additional Report Server). Služba IBM Cloud Service dále zahrnuje samostatné prostředí s instancí služby IBM Cloud Service pro předproduktivní užívání a užívání vysokorychlostního 10GB/s přímého připojení mezi službou SoftLayer a poskytovatelem služeb internetu Zákazníka.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Služba Cloud Service je hostována na bare-metal serverech a povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 500GB úložiště a minimálně pět (5) serverů IBM Cognos Analytics Report Server (jako doplněk lze zakoupit servery Additional Report Server). Služba Cloud Service dále zahrnuje samostatné prostředí s instancí služby Cloud Service pro předproduktivní užívání a užívání vysokorychlostního 10GB/s přímého připojení mezi službou SoftLayer a poskytovatelem služeb internetu Zákazníka.

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

Tuto službu Cloud Service lze zakoupit ve spojení s produktem IBM Cognos Analytics Standard on Cloud a/nebo IBM Analytics Enterprise on Cloud. Zákazníci získají až 50 hodin koučování a asistence včetně facilitované identifikace prvotních případů použití IBM Cognos Analytics on Cloud, koučování k IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) pro Cognos Analytics a konzultaci v oblasti ověřených metod vytváření sestav pro IBM Cognos Analytics, panelů dashboard a modelování, asistence při připojování stávajících podporovaných zdrojů dat a konzultace v oblasti administrace IBM Cognos Analytics. Jakékoli služby, které nejsou popsány výše, nespádají do této nabídky. Nabídka IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start musí být využita do 90 dní od jejího získání.

1.7 Volitelné doplňky

Níže uvedené doplňky jsou k dispozici Zákazníkům, kteří mají oprávnění pouze k nabídkám IBM Cognos Analytics Standard on Cloud a IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Tato služba Cloud Service umožňuje zajišťování jedné (1) dodatečné komponenty IBM Cognos Analytics Report Server. IBM Cognos Report Server zobrazuje sestavy ve formátech PDF, HTML, XLS, XML a CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Tato volitelná služba Cloud Service poskytuje dodatečné 250GB úložiště pro uživatelem vytvořený obsah nad rámec maximálního úložiště definovaného v nasmlouvané službě Cloud Service.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má certifikaci pravidel mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor. Služba Cloud Service není navržena pro žádné citlivé osobní údaje, na které se vztahují vládní předpisy v oblasti zdraví, například zákon o odpovědnosti za přenos údajů o zdravotním pojištění (Health Insurance Portability and Accountability Act).

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, nebo technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodorovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu Smluvního měsíčního období je popsána pro každou příslušnou nabídku.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

| Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období | Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok) |
|---|---|
| Méně než 95 % | 2 % |

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

| Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období | Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok) |
|---|---|
| 95,0 % – 98,99 % | 2 % |
| Méně než 95 % | 5 % |

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

| Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období | Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok) |
|---|---|
| 99,0 % – 99,75 % | 2 % |
| 95,0 % – 98,99 % | 5 % |
| Méně než 95 % | 10 % |

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se Nárok vztahuje, se slevou 50 %.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 476 minut za Smluvní měsíční období

| | |
|--|---|
| Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 476 minut Odstávky = 42 724 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut | = Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro verzi Standard = 2 % & Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro verzi Enterprise = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období |
|--|---|

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je dostupná na základě jedné z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu.

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- c. **Gigabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- d. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání v souvislosti se službou Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

4.2 Poplatky a fakturace

Výše platby za Cloud Service je specifikována v Transakčním dokumentu.

4.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

4.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

5. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před dnem uplynutí doby trvání písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

6. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována během Období registrace.

Provozní doba řádné telefonické a e-mailové podpory je následující:

8:00 – 23:00 Východního standardního času USA, pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Podpora po pracovní době:

Podpora po pracovní době (mimo výše uvedenou řádnou provozní dobu) je dostupná během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Zákaznická linka podpory: 1-877-432-4300 v USA

E-mail: scn_support@us.ibm.com

Webový portál podpory: <https://support.ibmcloud.com>

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|---|---|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny | 24 hodin, 7 dní v týdnu |
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka. | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

7. Další informace

7.1 Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který byl měl Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service, a to po celou dobu poskytování služby Cloud Service. Pokud aktivační software obsahuje vzorový kód, má Zákazník právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je s Cloud Service. Pokud je aktivační software dodáván se samostatnou licenční smlouvou, platí také smluvní období takové licenční smlouvy v souladu s omezením v tomto oddílu. V případě rozporu mají přednostní platnost podmínky tohoto Popisu služeb před podmínkami takové přiložené licenční smlouvy. Povinností Zákazníka je po vypršení platnosti nebo ukončení poskytování Cloud Service aktivační software odebrat.

7.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.