

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica ed include l'azienda, i relativi utenti autorizzati o i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

### 1. Servizio Cloud

#### 1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Il Servizio Cloud è ospitato in un data center SoftLayer e il Cliente avrà accesso alla funzionalità più recente del software IBM Cognos Analytics per sviluppare dashboard, report interattivi, analisi personalizzate, query ad-hoc, per creare nuovi report, visualizzare i report pianificati e utilizzare i report attivi tramite un browser web. Il Servizio Cloud fornisce l'esplorazione OLAP interattiva e consente al Cliente di creare e formattare un'ampia varietà di tipologie di report, inclusi gli elenchi, le tabelle di contingenza, i grafici e lo stile del bilancio. Il Servizio Cloud estende l'utilizzo dei report ad un'ampia varietà di dispositivi mobili inclusi Apple iPhone, Android e tablet.

#### 1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Il presente Servizio Cloud fornisce l'accesso dell'utente a IBM Cognos Analytics da utilizzare in un ambiente di produzione. Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 100 GB di storage per il contenuto generato dall'utente.

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

La presente offerta del Servizio Cloud è un abbonamento per un periodo determinato di tre mesi. Fornisce un massimo di 100 GB di storage per un ambiente di non produzione per il contenuto generato dall'utente.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 250 GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di tre (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, il Servizio IBM Cloud include un ambiente separato con un'istanza del Servizio IBM Cloud per un ambiente di pre-produzione e l'utilizzo di Direct Link ad alta velocità da 10 Gbps tra SoftLayer e l'ISP del Cliente.

#### 1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Il Servizio Cloud è ospitato su server 'bare metal' e consente di utilizzare un massimo di 500 GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di cinque (5) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, il Servizio Cloud include un ambiente separato con un'istanza del Servizio Cloud per un ambiente di pre-produzione e l'utilizzo di Direct Link ad alta velocità da 10 Gbps tra SoftLayer e l'ISP del Cliente.

#### 1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

Questo Servizio Cloud può essere acquistato insieme all'offerta IBM Cognos Analytics Intelligence Standard on Cloud e/o IBM Analytics Enterprise on Cloud. I Clienti riceveranno fino a 50 ore di addestramento e assistenza, inclusa l'individuazione facilitata di un caso di utilizzo iniziale di IBM Cognos Analytics on Cloud, l'addestramento su IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, le linee guida su procedure comprovate per la creazione di report, dashboard e modelli IBM Cognos Analytics, nonché assistenza nella connessione ad un'origine dati esistente supportata e le linee guida sull'amministrazione di IBM Cognos Analytics. Eventuali servizi non descritti in precedenza esulano dall'ambito dell'offerta. L'offerta IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start deve essere utilizzata entro 90 giorni dalla fornitura.

#### 1.7 Componenti aggiuntivi opzionali

I seguenti componenti aggiuntivi sono disponibili solo per i Clienti che hanno diritto alle offerte IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e IBM Cognos Analytics on Cloud:

##### a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Il presente Servizio Cloud riguarda la fornitura di un (1) ulteriore componente IBM Cognos Analytics Report Server. L'offerta IBM Cognos Report Server rende i report in formato PDF, HTML, XLS, XML e CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Il presente Servizio Cloud opzionale fornisce 250 GB di storage aggiuntivo per il contenuto generato dall'utente, oltre a quanto definito nell'offerta contrattuale del Servizio Cloud.

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'. Il Servizio Cloud non è progettato per eventuali informazioni sensibili riguardanti i dati personali sanitaridisciplinati dalla normativa vigente in materia sanitaria come, ad esempio, le disposizioni HIPA.

## 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

### 3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 percento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

### 3.2 Livelli di Servizio

La disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale è descritta per ciascuna offerta applicabile.

#### 3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Inferiore al 95%	2%

#### 3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
95,0% – 98,99%	2%
Inferiore al 95%	5%

### 3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Inferiore al 95%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel Mese Contrattuale che è oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 476 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 476 minuti di Tempo di Fermo = 42.724 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità relativo al Credito di Disponibilità Standard & del 5% per Aziende con una disponibilità del 98.8% in un Mese Contrattuale
---	--

## 4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi, come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella Poe del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- b. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresentata l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine.
- d. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

### 4.2 Corrispettivi e Fatturazione

L'importo da pagare per il Servizio Cloud è specificato nel Documento d'Ordine.

### 4.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

#### 4.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

#### 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

#### 6. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud è disponibile durante il periodo di abbonamento.

**Gli Orari di Supporto delle Operazioni mediante Telefono e Email sono i seguenti:**

00:00 a.m. alle 11:00 p.m. del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

**Supporto dopo l'orario lavorativo:**

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Linea Diretta del Supporto: 1-877-432-4300 in the U.S.

Email: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

Portale Web del Supporto: <https://support.ibmcloud.com/>

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## **7. Ulteriori Informazioni**

### **7.1 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)**

Il presente Servizio Cloud include il Software di Abilitazione che il Cliente dovrà utilizzare solo in associazione con l'utilizzo del Servizio Cloud, per tutto il periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud. Qualora il software di abilitazione dovesse contenere il codice di esempio, il Cliente potrà creare opere derivate del codice di esempio per utilizzarle all'interno del Servizio Cloud. Qualora il software di abilitazione fosse gestito da un accordo di licenza separato, viene applicato anche il periodo di durata di tale accordo, come stabilito in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza accluso. Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione alla scadenza o cessazione del Servizio Cloud.

### **7.2 Cookie**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliendo informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relative all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che otterrà il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e subfornitori.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Descrizione della Sicurezza"; "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)"; "Cookie"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: