

IBM Cognos Analytics on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Storitve v oblaku gostujejo v podatkovnem centru SoftLayer data center in naročnik bo imel dostop do najnovejše funkcionalnosti programske opreme IBM Cognos Analytics za razvoj nadzornih plošč, interaktivnih poročil, analize po meri, začasnih poizvedb, ustvarjanje novih poročil, ogled terminiranih poročil in porabo aktivnih poročil prek spletnega brskalnika. Storitve v oblaku zagotavljajo interaktivno raziskovanje OLAP ter naročniku omogočajo ustvarjanje in oblikovanje širokega nabora vrst poročil, vključno s sezname, navzkrižnimi tabelami in v slogu finančnih izkazov. Storitve v oblaku rabo poročil razširjajo s širokim naborom mobilnih naprav, vključno z napravami Apple iPhone, Android in tabličnimi računalniki.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Storitve v oblaku zagotavljajo uporabniški dostop do IBM Cognos Analytics za produkcijsko uporabo. Storitve v oblaku dovolijo največ 100 GB prostora za shranjevanje za uporabniško generirano vsebino.

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Te IBM-ove storitve v oblaku so na voljo v obliki enkratne naročnine za fiksno obdobje treh mesecev. Zagotavljajo neprodukcijsko uporabo za največ 100 GB prostora za shranjevanje za uporabniško generirano vsebino.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Storitve v oblaku omogočajo največ 250 GB prostora za shranjevanje za uporabniško generirano vsebino in najmanj tri (3) strežnike poročil IBM Cognos Analytics Report Servers (dodatne strežnike poročil je mogoče kupiti kot dodatek). Poleg tega IBM-ove storitve v oblaku vključujejo ločeno okolje s primerkom IBM-ovih storitev v oblaku za predprodukcijsko uporabo in uporabo neposredne povezave DirectLink z visoko hitrostjo 10 Gb/s med storitvijo SoftLayer in naročnikovim ponudnikom internetnih storitev.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Storitve v oblaku gostujejo v golih strežnikih in omogočajo največ 500 GB prostora za shranjevanje za uporabniško generirano vsebino in najmanj pet (5) strežnikov poročil IBM Cognos Analytics Report Servers (dodatne strežnike poročil je mogoče kupiti kot dodatek). Poleg tega storitve v oblaku vključujejo ločeno okolje s primerkom storitev v oblaku za predprodukcijsko uporabo in uporabo neposredne povezave DirectLink z visoko hitrostjo 10 Gb/s med storitvijo SoftLayer in naročnikovim ponudnikom internetnih storitev.

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

Storitve v oblaku je mogoče kupiti skupaj s ponudbo IBM Cognos Analytics Standard on Cloud in/ali IBM Analytics Enterprise on Cloud. Naročniki dobijo do 50 ur svetovanja in pomoči, vključno z lažjim prepoznavanjem začetnega primera uporabe ponudbe IBM Cognos Analytics on Cloud, svetovanjem za IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) za Cognos Analytics, svetovanjem glede uveljavljenih praks za poročila, nadzorne plošče in modeliranje v IBM Cognos Analytics, pomočjo pri vzpostavljanju povezave z obstoječim podprtim podatkovnim virom ter svetovanjem glede skrbništva nad IBM Cognos Analytics. Morebitne storitve, ki tukaj niso opisane, ne spadajo v okvir ponudbe. Ponudba IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start mora biti uporabljena v 90 dneh po zagotovitvi.

1.7 Izbirni dodatki

Spodaj navedeni dodatki so na voljo le naročnikom, upravičenim do ponudb IBM Cognos Analytics Standard on Cloud in IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Storitve v oblaku zagotavljajo zagotovitev ene (1) dodatne komponente strežnika poročil IBM Cognos Analytics Report Server. IBM Cognos Report Server upodablja poročila v oblikah zapisa PDF, HTML, XLS, XML in CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Te izbirne storitve v oblaku poleg največjega zagotovljenega prostora za shranjevanje, navedenega v pogodbi za storitve v oblaku, zagotavljajo dodatnih 250 GB prostora za shranjevanje za uporabniško generirano vsebino.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU. Storitve v oblaku niso namenjene za nobene občutljive osebne zdravstvene podatke, ki so urejeni z državnimi zdravstvenimi predpisi, kot je HIPAA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršni koli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovano ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca je opisana za vsako veljavno ponudbo.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevka)
Manj kot 95 %	2 %

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
95,0–98,99 %	2 %
Manj kot 95 %	5 %

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če naročnik storitve v oblaku pridobi od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takratne navedene cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 476 minut nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 476 minut nerazpoložljivosti = 42.724 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za standardno možnost in 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za podjetja za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--

4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

4.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določena v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki se mu omogoči dostop do storitve v oblaku na kateri koli način prek katerega koli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, opredeljenega v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, ki je v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, na voljo za dostop in uporabo.
- Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za največje število gigabajtov, obdelanih s strani storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- d. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.

4.2 Stroški in zaračunavanje

Znesek za plačilo storitev v oblaku je določen v transakcijskem dokumentu.

4.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

4.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v obdobju meritev presega pooblastila, navedena v potrdilu o upravičenosti, se mu izda račun za presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

5. Trajanje in možnosti podaljšanje

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

Delovni čas telefonske in e-poštna podpore je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8:00 in 23.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave z najvišjo ravno resnosti ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Telefonska številka podpore: 1-877-432-4300 v ZDA

E-pošta: scn_support@us.ibm.com

Spletni portal za podporo: <https://support.ibmcloud.com>

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

7. Dodatne informacije

7.1 Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku v času trajanja storitev v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzročno kodo, lahko naročnik izdelava izpeljana dela vzorčne kode in jih uporablja s storitvami v oblaku. Če je podporna programska oprema vključena v ločeno licenčno pogodbo, veljajo tudi pogoji iz takšne licenčne pogodbe, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru kolizije pogoji tega opisa storitev prevladajo nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik po poteku ali prekinitvi storitev v oblaku prevzema odgovornost za odstranitev podporne programske opreme.

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglašaja, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitve v oblaku, in sicer s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.