

IBM Cognos Analytics on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户或 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Cloud Service 托管在 SoftLayer 数据中心内，客户可以访问 IBM Cognos Analytics 软件的最新功能，以通过 Web 浏览器开发仪表板、交互式报告、定制分析和特殊查询，创建新报告以及查看计划的报告和使用活动报告。Cloud Service 提供交互式 OLAP 探索，允许客户创建各种报告类型，包括列表、交叉表、图表和财务报表样式报告，并对其进行格式处理。Cloud Service 通过各式各样的移动设备（包括 Apple iPhone、Android 和平板电脑）扩展报告使用范围。

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

此 Cloud Service 为用户提供 IBM Cognos Analytics 的访问权以用于生产用途。Cloud Service 允许最多将 100 GB 的存储空间用于用户生成的内容。

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

该 IBM Cloud Service 为一次性订购，固定三个月期限。针对用户生成的内容提供最多 100 GB 存储空间用于非生产用途。

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Cloud Service 允许最多将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少三 (3) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，IBM Cloud Service 还包含一个单独的环境，具有 IBM Cloud Service 用于预生产用途的一个实例，在 SoftLayer 和客户的 ISP 之间使用 10Gbps 高速直接链接。

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Cloud Service 托管在裸机服务器上，允许最多 500 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少五 (5) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，Cloud Service 还包含一个单独的环境，具有 Cloud Service 用于预生产用途的一个实例，在 SoftLayer 和客户的 ISP 之间使用 10Gbps 高速直接链接。

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

该 Cloud Service 只能与 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 和/或 IBM Analytics Enterprise on Cloud 一起购买。客户最多可接受 50 小时的辅导和帮助内容，包括简化初始 IBM Cognos Analytics on Cloud 用例的识别，就 IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics 进行指导，就 IBM Cognos Analytics 报告、仪表板和建模的经过验证的做法进行指导，协助连接到现有受支持的数据源以及就 IBM Cognos Analytics 的管理进行指导。上面未描述的任何服务都不在服务产品的范围内。IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start 服务产品必须在供应的 90 天内使用。

1.7 可选附加组件

以下附加组件仅可用于有权使用 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 和 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 服务产品的客户：

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

该 Cloud Service 提供对一 (1) 个额外 IBM Cognos Analytics 报告服务器组件的供应。IBM Cognos 报告服务器以 PDF、HTML、XLS、XML 和 CSV 格式呈现报告。

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

该可选 Cloud Service 提供了额外的 250 GB 存储空间用于用户创建的内容，超出了约定的 Cloud Service 中定义的最大存储空间。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降级 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。此 Cloud Service 并非旨在处理政府机构医疗健康法规（例如，HIPAA）所管控的任何敏感性个人医疗健康保险。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

描述了针对每个适用服务产品在约定月份内的 Cloud Service 的可用性。

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
95.0% - 98.99%	2%
小于 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
99.0% - 99.75%	2%
95.0% - 98.99%	5%
小于 95%	10%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：**(a)**“约定的月份”内总分钟数减去 **(b)**“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 476 分钟

$\begin{aligned} &30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ &\quad - 476 \text{ 分钟停机时间} \\ &\quad = 42,724 \text{ 分钟} \\ \hline &\text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{aligned}$	$= \text{标准 } 2\% \text{ 可用性积分, 针对“约定的月份”内实现 } 98.8\% \text{ 可用性的企业为 } 5\% \text{ 可用性积分}$
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的以下收费标准之一提供：

- a. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- b. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- c. **千兆字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数（1,073,741,824 字节）。必须获取足够的权利，以涵盖 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的千兆字节数据总数。
- d. **服务项目** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务或/和培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

4.2 费用和账单

Cloud Service 的应付金额在交易文档中进行说明。

4.3 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

4.4 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

5. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

6. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

常规手机和电子邮件支持开放时间如下：

美国东部标准时区周一至周五早 8:00 点 - 晚 11:00 点（节假日除外）

非办公时间支持:

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。

支持热线：1-877-432-4300（美国）。

电子邮件：scn_support@us.ibm.com

Web 门户支持网站：<https://support.ibmcloud.com>

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止: 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	在 1 小时内	全天候
2	严重业务影响: 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止日期。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响: 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响: 查询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

7. 其他信息

7.1 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。如果支持软件包含样本代码，那么客户可以开发样本代码的衍生作品以用于 Cloud Service。如果支持软件是以单独的许可协议形式提供的，那么此类许可协议的期限也适用，受本部分限制。在发生冲突时，本服务描述的条款优先于任何此类随附的许可协议。在 Cloud Service 到期或终止后，客户负责移除支持软件。

7.2 Cookies

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。