

„IBM Cognos Analytics on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia ir apima įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus arba „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Cognos Analytics on Cloud“

„Cloud Service“ laikoma „SoftLayer“ duomenų centre ir Klientas galės pasiekti naujausias „IBM Cognos Analytics“ programinės įrangos funkcijas, leidžiančias kurti stebėjimo skydus, interaktyvias ataskaitas, pasirinktinę analizę, specialiąsias užklausas ir naujas ataskaitas, peržiūrėti planines ataskaitas ir naudoti aktyvias ataskaitas per interneto naršyklę. „Cloud Service“ suteikia galimybę interaktyviai naršyti OLAP ir leidžia Klientui kurti ir formatuoti įvairių tipų ataskaitas, įskaitant sąrašus, kryžmines lenteles, diagramas ir finansines ataskaitas. „Cloud Service“ išplečia ataskaitų naudojimo galimybes įtraukdama įvairius mobiliuosius įrenginius, įskaitant „Apple iPhone“, „Android“ ir planšetinius kompiuterius.

1.2 „IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud“

„Cloud Service“ suteikia vartotojams prieigą prie „IBM Cognos Analytics“ naudoti gamyboje. „Cloud Service“ suteikia daugiausia 100 GB saugojimo vietos vartotojų sugeneruotam turiniui.

1.3 „IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud“

Ši „IBM Cloud Service“ yra vienkartinė fiksuoto trijų mėnesių termino prenumerata. Ji ne gamybos tikslais suteikia daugiausia 100 GB saugojimo vietos vartotojų sugeneruotam turiniui.

1.4 „IBM Cognos Analytics Standard on Cloud“

Ši „Cloud Service“ suteikia daugiausia 250 GB saugojimo vietos vartotojų sugeneruotam turiniui ir ne mažiau nei tris (3) „IBM Cognos Analytics“ Ataskaitų serverius (papildomų Ataskaitų serverių galima įsigyti kaip priedą). Papildomai „IBM Cloud Service“ apima atskirą aplinką su „IBM Cloud Service“ egzemplioriumi, skirtu naudoti priešgamybiniais tikslais, ir galimybę naudoti 10 GB/s didelės spartos Tiesioginį „SoftLayer“ ir Kliento ISP saitą.

1.5 „IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud“

„Cloud Service“ laikoma serveriuose be operacinės sistemos ir suteikia daugiausia 500 GB saugojimo vietos vartotojų sugeneruotam turiniui ir ne mažiau nei penkis (5) „IBM Cognos Analytics“ Ataskaitų serverius (papildomų Ataskaitų serverių galima įsigyti kaip priedą). Papildomai „Cloud Service“ apima atskirą aplinką su „Cloud Service“ egzemplioriumi, skirtu naudoti priešgamybiniais tikslais, ir galimybę naudoti 10 GB/s didelės spartos tiesioginį „SoftLayer“ ir Kliento ISP saitą.

1.6 Pasirinktiniai Priedai

Toliau nurodyti priedai suteikiami tik Klientams, turintiems „IBM Cognos Analytics Standard on Cloud“ ir „IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud“ pasiūlymų teises:

- a. „IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity“
Ši „Cloud Service“ suteikia vieną (1) papildomą „IBM Cognos Analytics Report Server“ komponentą. „IBM Cognos Report Server“ generuoja ataskaitas PDF, HTML, XLS, XML ir CSV formatais.
- b. „IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage“
Ši pasirinktinė „Cloud Service“ suteikia 250 GB saugojimo vietos vartotojų sukurtam turiniui, papildomai prie „Cloud Service“ pasiūlymo sutartyje nustatyto maksimumo.

1.7 Talpos konfigūravimo pasiūlymai

1.7.1 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity“

Šis pasiūlymas yra visas „Cognos Analytics on Cloud“ programinės įrangos Egzempliorius, apimantis 2 virtualiuosius privačius „Report Server“ su 2 Šerdimis (arba lygiaverčius), 64 GB RAM ir bendra 500 GB saugykla, skirta vartotojo sukurtam turiniui. Palaikymo infrastruktūra apima kelis turinio tvarkytuvus ir turinio saugojimo duomenų bazę.

1.7.2 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores“

Papildomos 4 Šerdys (arba lygiavertės), skirtos „Report Server“ konfigūracijai padidinti, bus įtrauktos į esamą „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity“ sistemą. Norint pridėti šią parinktį, pirmiausia reikia įsigyti „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity“.

1.7.3 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production“

Šis pasiūlymas yra visas „Cognos Analytics on Cloud“ programinės įrangos Egzempliorius, skirtas naudoti tik Ne gamyboje, apimantis 2 virtualiuosius privačius „Report Server“ su 2 Šerdimis (arba lygiavertėmis), 64 GB RAM ir bendra 500 GB saugykla, skirta vartotojo sukurtam turiniui. Palaikymo infrastruktūra apima kelis turinio tvarkytuvus ir turinio saugojimo duomenų bazę.

1.7.4 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores“

Papildomos 4 Šerdys (arba lygiavertės), skirtos „Report Server“ konfigūracijai padidinti, bus įtrauktos į esamą „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity“ Ne gamybos sistemą. Norint pridėti šią parinktį, pirmiausia reikia įsigyti „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production“.

1.8 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM“

Šią „Cloud Service“ galima naudoti su bet kuria „Cognos Analytics on Cloud“ prenumeratos pasiūlymo konfigūracija. Papildomos RAM galima įsigyti, atsižvelgiant į „Report Servers“ skaičių talpos. (T. y. jeigu Klientas turi 2 „Report Servers“, reikia įsigyti 2 x „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM“). Visuomet teikiami mažiausiai 2 „Report Servers“.

1.9 Nuotolinės paslaugos

Ši „IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud“ nuotolinė paslauga apima iki 50 valandų konsultacijų ir pagalbos, įskaitant pradinio „IBM Cognos Analytics on Cloud“ naudojimo atvejo palengvintą identifikavimą, „IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics“ konsultacijas, konsultacijas dėl geriausių praktikų, skirtų „IBM Cognos Analytics“ ataskaitoms, stebėjimo skydų ir modeliavimo, pagalbą prisijungiant prie esamo palaikymo duomenų šaltinio ir konsultacijas dėl „IBM Cognos Analytics“ administravimo. Visos anksčiau neaprašytos paslaugos nėra įtrauktos į pasiūlymą. „IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start“ pasiūlymą reikia panaudoti per 90 dienų nuo pateikimo.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus. „Cloud Service“ nėra sukurta jokiai konfidencialiai informacijai apie asmens sveikatą, kurią reglamentuoja šalies sveikatos reikalavimai, pvz., HIPAA.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ Pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta tolesnėje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų nuo vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį nurodytas kiekvienam taikomam pasiūlymui.

3.2.1 „IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud“

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
Mažiau nei 95 %	2 %

3.2.2 „IBM Cognos Analytics Standard on Cloud“

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
95,0–98,99 %	2 %
Mažiau nei 95 %	5 %

3.2.3 „IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud“

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Mažiau nei 95 %	10 %

3.2.4 „IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity“

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Mažiau nei 95 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 476 Prastovų min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 476 min. Prastova = 42 724 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už „Standard“ ir 5 % Pasiekiamumo kredito už „Enterprise“ už 98,8 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį
<hr/>	
Iš viso 43 200 minučių	

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- a. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Paslauga naudojama bet kokių tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- b. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Gigabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas gigabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu TSD arba Operacijų dokumente.
- d. **Įsipareigojimas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „Cloud Service“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

4.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

4.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

4.5 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu pagal Operacijų dokumente nurodytą įkainį.

5. Terminas ir pratęsimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

6. Techninė pagalba

Šios „Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas, kaip nustatyta „IBM Software as a Service Support Handbook“, kuriame pateikta techninio palaikymo kontaktinė informacija ir kita informacija bei procesai, kaip nurodyta http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf arba IBM vėliau pateiktame URL. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pirm.–penkt. darbo valandomis

7. Papildoma informacija

7.1 Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ per visą „Cloud Service“ terminą. Jei įgalinimo programinėje įrangoje yra pavyzdinis kodas, Klientas gali kurti išvestinius pavyzdinio kodo darbus ir naudoti juos su „Cloud Service“. Jei įgalinimo programinė įranga suteikiama kartu su atskira licencijos sutartimi, tokios (-ių) sutarties (-čių) galiojimo terminas taip pat taikomas, kaip apribota šiame skyriuje. Atsiradus prieštaravimų, Paslaugų aprašas bus laikomas viršesniu už bet kokią kartu pateiktą licencijos sutartį. Klientas yra atsakingas už įgalinimo programinės įrangos pašalinimą pasibaigus „Cloud Service“ galiojimui arba nutraukus teikimą.

Toliau nurodyta įgalinimo programinė įranga yra įtraukta ir jai papildomai taikomos kartu su programine įranga teikiamos licencijos sąlygos, kurias galite rasti apsilankę: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- „IBM Cognos Framework Manager“
- „IBM Cognos Business Intelligence Transformer“

7.2 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmeninę informaciją.