

IBM Cognos Analytics on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami lub odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Klienci używający Usługi Przetwarzania w Chmurze w centrum przetwarzania danych opartym na platformie SoftLayer będą mieć dostęp do najnowszych funkcji oprogramowania IBM Cognos Analytics, które umożliwiają tworzenie paneli kontrolnych, interaktywnych raportów, niestandardowych analiz i doraźnych zapytań, a także tworzenie nowych i przeglądanie zaplanowanych raportów oraz korzystanie z aktywnych raportów za pośrednictwem przeglądarki WWW. Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwi interaktywną eksplorację hurtowni danych OLAP oraz tworzenie i formatowanie różnego typu raportów w formie list, tabel krzyżowych, wykresów i sprawozdań finansowych. Rozszerza dostępność raportów na wiele urządzeń mobilnych, takich jak iPhone firmy Apple, urządzenia z systemem operacyjnym Android i tablety.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje użytkownikom dostęp do rozwiązania IBM Cognos Analytics na potrzeby użytku produkcyjnego, a także pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 100 GB.

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest udostępniana na zasadzie jednorazowej subskrypcji na stały okres trzech miesięcy. Oferuje pamięć masową (do użytku nieprodukcyjnego), w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 100 GB.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 250 GB, a ponadto co najmniej 3 (trzy) serwery raportów IBM Cognos Analytics (więcej serwerów raportów można nabyć jako programy dodatkowe). Obejmuje również odrębne środowisko z instancją do użytku przedprodukcyjnego oraz umożliwia wykorzystanie szybkiego łącza Direct Link (10 Gb/s) między platformą SoftLayer a siecią dostawcy ISP Klienta.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze, instalowana na samych serwerach, oferuje pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 500 GB, a ponadto co najmniej 5 (pięć) serwerów raportów IBM Cognos Analytics (więcej serwerów raportów można nabyć jako programy dodatkowe). Obejmuje również odrębne środowisko z instancją do użytku przedprodukcyjnego oraz umożliwia wykorzystanie szybkiego łącza Direct Link (10 Gb/s) między platformą SoftLayer a siecią dostawcy ISP Klienta.

1.6 Opcjonalne programy dodatkowe

Wymienione poniżej programy dodatkowe są dostępne tylko dla Klientów, którzy mają uprawnienia do usług IBM Cognos Analytics Standard on Cloud i/lub IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje udostępnienie 1 (jednego) dodatkowego komponentu serwera raportów IBM Cognos Analytics. Serwer raportów IBM Cognos generuje raporty w formatach PDF, HTML, XLS, XML i CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Ta opcjonalna Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje dodatkową pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o objętości 250 GB ponad maksymalną objętość określoną w umowie o Usługę Przetwarzania w Chmurze.

1.7 Oferty konfiguracji usług Capacity

1.7.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

W ramach tej oferty udostępniana jest pełna instancja oprogramowania Cognos Analytics on Cloud obejmująca 2 prywatne wirtualne Serwery Raportów z 2 rdzeniami (lub ich odpowiednikami), 64 GB pamięci RAM oraz pamięć masową o łącznej pojemności 500 GB, przeznaczoną dla zawartości generowanej przez użytkownika. Infrastruktura wspierająca obejmuje wiele menedżerów treści oraz bazę danych składnicy treści.

1.7.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

W ramach tej oferty do systemu IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity dodawane są 4 rdzenie (lub ich odpowiedniki) w celu rozszerzenia konfiguracji Serwera Raportów. Skorzystanie z tej opcji wymaga uprzedniego nabycia usługi IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity.

1.7.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

W ramach tej oferty udostępniana jest pełna instancja oprogramowania Cognos Analytics on Cloud, której można używać wyłącznie do celów nieprodukcyjnych, obejmująca 2 wirtualne prywatne Serwery Raportów z 2 rdzeniami (lub ich odpowiednikami), 64 GB pamięci RAM oraz pamięć masową o łącznej pojemności 500 GB, przeznaczoną dla zawartości generowanej przez użytkownika. Infrastruktura wspierająca obejmuje wiele menedżerów treści oraz bazę danych składnicy treści.

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

W ramach tej oferty do systemu IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production dodawane są 4 rdzenie (lub ich odpowiedniki) w celu rozszerzenia konfiguracji Serwera Raportów. Skorzystanie z tej opcji wymaga uprzedniego nabycia usługi IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production.

1.8 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana z dowolną konfiguracją usług Cognos Analytics on Cloud dostępnych w ramach subskrypcji. Dodatkową pamięć RAM można nabyć na podstawie liczby Serwerów Raportów w środowisku Capacity (tzn. jeśli Klient ma 2 Serwery Raportów, to wówczas musi nabyć 2 x usługę IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM). Klient zawsze otrzymuje co najmniej 2 Serwery Raportów.

1.9 Usługi Zdalne

Zdalna usługa IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud obejmuje maksymalnie 50 godzin szkoleń i asysty, w tym koordynowaną identyfikację pierwszego przypadku użycia usługi IBM Cognos Analytics on Cloud, szkolenie nt. metodyki IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, poradnictwo nt. sprawdzonych praktyk w zakresie tworzenia raportów, paneli kontrolnych i modeli IBM Cognos Analytics, asystę polegającą na połączeniu z obsługiwany źródłem danych oraz poradnictwo nt. administracji IBM Cognos Analytics. Usługi, które nie zostały opisane powyżej, nie wchodzą w zakres oferty. Oferta IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start musi zostać wykorzystana w ciągu 90 dni od jej udostępnienia.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska. Ta Usługa Przetwarzania Danych nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek danych osobowych objętych szczególną ochroną, które są informacjami zdrowotnymi podlegającymi państwowym regulacjom o ubezpieczeniach zdrowotnych (np. amerykańskiej ustawie HIPAA).

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy została przedstawiona poniżej dla każdej dostępnej oferty.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Mniej niż 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
95–98,99%	2%
Mniej niż 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
99–99,75%	2%
95–98,99%	5%
Mniej niż 95%	10%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
99–99,75%	2%
95–98,99%	5%
Mniej niż 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przełojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przełojów w miesiącu obowiązywania umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 476 minut Przełoju = 42 724 minuty	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności dla opcji Standard i 5% Uznanie z tytułu Dostępności dla opcji Enterprise na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania Umowy
łącznie 43 200 minut	

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. „Instancja” oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Gigabajt**. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30. potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajty). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

4.2 Opłaty i rozliczenia

Kwota należna z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

4.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

4.4 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

4.5 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne są nabywane na podstawie opłat za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowiedzi ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

6. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone zgodnie z zasadami określonymi w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym na stronie http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf lub pod innym adresem URL wskazanym przez IBM. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: New ralgiczne funkcje biznesow e nie działają lub nastąpiła aw aria new ralgicznego interfejsu. Zw ykle dotyczy to środow iska produkcyjnego i uniemożliw ia dostęp do usług, co pow oduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka w ymaga natychmiastow ego rozw iązania.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługow ych lub działanie usług zostało pow ażnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania w ażnych terminów .	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używ ane, a problem nie pow oduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zamów ienie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Informacje dodatkowe

7.1 Oprogramowanie pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, to Klientowi przysługuje prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a warunkami przedstawionymi w niniejszym Opisie Usług znaczenie rozstrzygające mają warunki Opisu Usług. Klient jest zobowiązany do usunięcia oprogramowania pomocniczego po wygaśnięciu lub zakończeniu okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

W usługę włączone jest wymienione poniżej oprogramowanie pomocnicze, które podlega dodatkowo warunkom licencji dołączonej do oprogramowania, dostępnej pod adresem <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

7.2 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.