

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, med drugim 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 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.

1.7 Ponudbe za konfiguracijo zmogljivosti

1.7.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Ta ponudba je popoln primerek Cognos Analytics on Cloud software z 2 navideznima zasebnima strežnikoma za poročila z 2 jedroma (ali enakovrednima), 64 GB RAM-a in skupno 500 GB prostora za shranjevanje za uporabniško ustvarjeno vsebino. Podporna infrastruktura vključuje več upraviteljev vsebine in bazo podatkov s shrambo vsebine.

1.7.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

Dodatna 4 jedra (ali enakovredna) bodo dodana obstoječemu sistemu IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity za povečanje konfiguracije strežnika za poročila. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity je treba kupiti, preden bo to izbiro mogoče dodati.

1.7.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

Ta ponudba je popoln primerek Cognos Analytics on Cloud software, omejen na neprodukcijško uporabo, vključno z 2 navideznima zasebnima strežnikoma za poročila z 2 jedroma (ali enakovrednima), 64 GB RAM-a in skupno 500 GB prostora za shranjevanje za uporabniško ustvarjeno vsebino. Podporna infrastruktura vključuje več upraviteljev vsebine in bazo podatkov s shrambo vsebine.

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

Dodatna 4 jedra (ali enakovredna) bodo dodana obstoječemu sistemu IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production za povečanje konfiguracije strežnika za poročila. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production je treba kupiti, preden bo to izbiro mogoče dodati.

1.8 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

To storitev v oblaku je mogoče uporabljati s katerokoli konfiguracijo za naročniško ponudbo Cognos Analytics on Cloud. Dodatni RAM je mogoče kupiti na podlagi števila strežnikov za poročila v zmogljivostnem okolju (t.j. če ima naročnik 2 strežnika za poročila, bo moral kupiti 2 x IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM). Vedno je omogočena uporaba najmanj 2 strežnikov za poročila.

1.9 Oddaljene storitve

V oddaljeno storitev IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud je vključenih do 50 ur usposabljanja in podpore, vključno s pomočjo pri prepoznavanju začetnega primera uporabe storitve IBM Cognos Analytics on Cloud, usposabljanjem za IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) za Cognos Analytics, svetovanjem glede uveljavljenih praks za poročila, nadzorne plošče in modeliranje v storitvi IBM Cognos Analytics, pomoč pri povezovanju z obstoječim podprtim podatkovnim virom in svetovanje glede skrbništva nad storitvijo 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.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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 Zakon o prenosljivosti in odgovornosti zdravstvenega zavarovanja (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

Naročnik mora 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 razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnemkoli diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo priznано 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 v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 95 %	2 %

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (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 v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (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 %

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (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 je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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

Primer: skupaj 476 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	
- 476 minut nerazpoložljivosti	= 2-odstotni dobropis za standardno razpoložljivost & 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za podjetja za 98,8-odstotno razpoložljivost med pogodbenim mesecem
= 42.724 minut	
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	

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 ima omogočen dostop do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način prek kateregakoli sredstva (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da pokrije vsak primerek storitve v oblaku, ki je med meritvenim obdobjem, navedenim 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 med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- 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 storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije 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 osnovi 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.

4.5 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve se kupijo na podlagi sodelovanj in bodo zaračunane po ceniku, ki je naveden v transakcijskem dokumentu.

5. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, 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 pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora je za storitev v oblaku na voljo, kot je opisano v Priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), v katerem so navedeni kontaktni podatki za tehnično podporo ter drugi podatki in postopki, kot je navedeno na http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ali URL-ju, ki ga IBM naknadno posreduje. Tehnična podpora je vključena v ponudbo storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega 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 delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
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 sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku v času trajanja storitev v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, lahko naročnik izdelava vzorčne koda 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 navzkrižja prevladajo pogoji tega opisa storitev nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik mora po poteku ali prenehanju storitev v oblaku odstraniti podporno programsko opremo.

Naslednja podporna programska oprema je vključena in je poleg tega predmet licenčnih pogojev, ki so priloženi programski opremi, in so na voljo na: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglašava, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitve v oblaku. 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 v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.