

IBM Cognos Analytics on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Der in einem SoftLayer-Rechenzentrum gehostete Cloud-Service bietet dem Kunden Zugriff auf die neuesten Funktionen der IBM Cognos Analytics-Software für die Entwicklung von Dashboards, interaktiven Berichten, angepassten Analysen und Ad-hoc-Abfragen sowie für die Erstellung neuer Berichte, das Anzeigen geplanter Berichte und die Verarbeitung aktiver Berichte über einen Web-Browser. Der Cloud-Service ermöglicht interaktive OLAP-Untersuchungen sowie die Erstellung und Formatierung einer Vielzahl von Berichtstypen, einschließlich Listen, Kreuztabellen, Diagrammen und Jahresabschlussberichten. Mit diesem Angebot können Berichte ferner auf einer breiten Palette von Mobilgeräten, einschließlich Apple iPhones, Android-Geräten und Tablets, genutzt werden.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Dieser Cloud-Service ermöglicht den Benutzerzugriff auf IBM Cognos Analytics für die produktive Nutzung. Zum Leistungsumfang gehören maximal 100 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte.

1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Proof of Concept

Dieser IBM Cloud-Service bietet eine kurzfristige Subscription von bis zu sechs Monaten. Zum Leistungsumfang gehören maximal 100 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte für die nicht produktive Nutzung.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören maximal 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte sowie mindestens drei (3) IBM Cognos Analytics Report Server (weitere Report Server können als Add-on erworben werden). Des Weiteren umfasst der IBM Cloud-Service eine separate Umgebung mit einer Instanz des IBM Cloud-Service für die Vorproduktion.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Der Cloud-Service wird auf Bare-Metal-Servern gehostet und beinhaltet maximal 500 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte sowie mindestens fünf (5) IBM Cognos Analytics Report Server (weitere Report Server können als Add-on erworben werden). Des Weiteren umfasst der Cloud-Service eine separate Umgebung mit einer Instanz des Cloud-Service für die Vorproduktion.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

Dieser Hybrid-Cloud-Service umfasst den Zugriff auf IBM Cognos Analytics Standard on Cloud und die Berechtigung zum Download von IBM Cognos Analytics Advanced.

Abgesehen von den Berechtigungen in den Lizenzbedingungen, die dem Programm beigegeben sind, hat der Kunde keine Berechtigung zur Nutzung der Komponenten oder Funktionen von PowerPlay.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

Dieser Hybrid-Cloud-Service umfasst den Zugriff auf IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud und die Berechtigung zum Download von IBM Cognos Analytics Advanced.

Abgesehen von den Berechtigungen in den Lizenzbedingungen, die dem Programm beigegeben sind, hat der Kunde keine Berechtigung zur Nutzung der Komponenten oder Funktionen von PowerPlay.

1.7 Optionale Features oder Services

Die folgenden Add-ons stehen nur Kunden zur Verfügung, die für das Angebot IBM Cognos Analytics Standard on Cloud und/oder IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud berechtigt sind:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Mit diesem Cloud-Service wird eine (1) zusätzliche IBM Cognos Analytics Report Server-Komponente bereitgestellt. Vom IBM Cognos Report Server werden Berichte im PDF-, HTML-, XLS-, XML- und CSV-Format ausgegeben.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Mit diesem optionalen Cloud-Service werden über das im vertraglich vereinbarten Cloud-Service definierte Maximum hinaus zusätzlich 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte bereitgestellt.

1.8 Angebote für Capacity-Konfigurationen

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Dieses Angebot besteht aus einer vollständigen Cognos Analytics on Cloud-Softwareinstanz, die 2 virtuelle private Report Server mit 2 Kernen (oder gleichwertiger Ausstattung), 64 GB RAM und insgesamt 500 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte umfasst. Die unterstützende Infrastruktur enthält mehrere Content Manager und Content-Store-Datenbanken.

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

Ein bestehendes IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity-System wird durch 4 zusätzliche Kerne (oder eine gleichwertige Ausstattung) ergänzt, um die Report-Server-Konfiguration zu erweitern. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity muss erworben werden, bevor diese Option hinzugefügt werden kann.

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

Dieses Angebot besteht aus einer vollständigen Cognos Analytics on Cloud-Softwareinstanz mit Beschränkung auf die nicht produktive Nutzung, die 2 virtuelle private Report Server mit 2 Kernen (oder gleichwertiger Ausstattung), 64 GB RAM und insgesamt 500 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte umfasst. Die unterstützende Infrastruktur enthält mehrere Content Manager und Content-Store-Datenbanken.

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

Ein bestehendes IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production-System wird durch 4 zusätzliche Kerne (oder eine gleichwertige Ausstattung) ergänzt, um die Report-Server-Konfiguration zu erweitern. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production muss erworben werden, bevor diese Option hinzugefügt werden kann.

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

Dieser Cloud-Service kann mit jeder Konfiguration des Cognos Analytics on Cloud-Subscription-Angebots verwendet werden. Abhängig von der Anzahl der Report Server in der Kapazitätsumgebung kann zusätzlicher Arbeitsspeicher (RAM) erworben werden (d. h., wenn der Kunde über 2 Report Server verfügt, muss IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM zwei Mal erworben werden). Es werden immer mindestens 2 Report Server zur Verfügung gestellt.

1.10 Setup-Services

Die folgenden Setup-Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Der Cloud-Service darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung geschützter Gesundheitsdaten (PHI = Protected Health Information) verwendet werden, die unter den Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 (HIPAA) fallen, es sei denn, (a) IBM und der Kunde haben eine gesonderte Business-Associate-Vereinbarung getroffen und (b) IBM bestätigt dem Kunden ausdrücklich in Schriftform, dass der Cloud-Service in Verbindung mit geschützten Gesundheitsdaten verwendet werden kann. Der Cloud-Service ist nicht für die Verarbeitung von Daten ausgelegt, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung außerhalb des IBM Netzes verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte (at Rest), die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar und gilt nicht für IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement-Angebote. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler

des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Nachfolgend sind Angaben zur Verfügbarkeit der einzelnen Cloud-Service-Angebote während eines Vertragsmonats aufgeführt.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 95 %	2 %

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99 %	2 %
Unter 95 %	5 %

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird gemäß der Beschreibung im IBM Software as a Service Support Handbook erbracht, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- c. „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- d. „Gigabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

5.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5.3 Gebühren für Remote Services

Remote Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.2 Sicherung

Der Speicher für gemeinsam genutzte Ordner und die Anwendungsdatenbanken werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden lokal durchgeführt und in ein räumlich getrenntes Rechenzentrum repliziert. IBM bewahrt die täglichen Sicherungen der vergangenen sieben (7) Tage und zusätzlich vier (4) wöchentliche Sicherungen auf. Die Sicherungen werden bei der Speicherung auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung verschlüsselt.

7.3 Disaster-Recovery

Kommt es in einem Rechenzentrum, in dem der Cloud-Service von IBM für den Kunden bereitgestellt wird, aufgrund einer Naturkatastrophe (z. B. Feuer, Erdbeben, Hochwasser) oder aus Gründen, die IBM nicht zu vertreten hat, zu einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand eine Disaster-Recovery durchgeführt, um die Produktionsdaten des Kunden innerhalb einer angestrebten Wiederherstellungszeit von 14 Kalendertagen über ein anderes Rechenzentrum wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

7.4 Vom Kunden bereitgestellte Materialien

Falls der Kunde IBM Treiber, JAR-Dateien, Lizenzdateien, Konfigurationsdateien und andere Materialien, die entweder vom Kunden oder von Dritten stammen, bereitstellt und IBM zur Nutzung dieser Materialien in der Cloud-Service-Umgebung des Kunden auffordert (gemeinsam „Vom Kunden bereitgestellte Materialien“ genannt), gilt Folgendes: Der Kunde erteilt IBM hiermit im Rahmen seiner geltenden geistigen Eigentumsrechte eine vollständig bezahlte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, weltweite, eingeschränkte Lizenz (ohne das Recht zur Unterlizenzierung) zur Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien ausschließlich zu dem Zweck, den Cloud-Service für den Kunden bereitzustellen. IBM kann frei über die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien entscheiden und die Nutzung dieser Materialien jederzeit ohne Vorankündigung nach eigenem Ermessen beenden.

Der Kunde versichert und gewährleistet dauerhaft, dass (a) er über die erforderlichen Rechte zur Weitergabe der vom Kunden bereitgestellten Materialien an IBM verfügt, (b) IBM bei der Bereitstellung des Cloud-Service für den Kunden rechtmäßig zur Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien befugt ist und (c) die vom Kunden bereitgestellten Materialien keinen potenziell gefährlichen Code enthalten. Der Kunde muss IBM unverzüglich informieren, wenn er das Recht verliert, IBM die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien zu gestatten, oder Kenntnis davon erhält, dass diese Materialien potenziell gefährlichen Code enthalten.

Der Kunde bestätigt, dass (a) IBM keine Gewähr für die Funktionalität der vom Kunden bereitgestellten Materialien innerhalb des Cloud-Service übernimmt und (b) IBM gegenüber dem Kunden weder verantwortlich noch haftbar ist, wenn IBM durch die vom Kunden bereitgestellten Materialien beeinträchtigt wird, (1) ihre Zusicherungen und Gewährleistungen bezüglich des Cloud-Service und/oder (2) den Service-Level des Cloud-Service einzuhalten.