

IBM Cognos Analytics on Cloud

La Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Il Servizio Cloud è ospitato in un data center SoftLayer e il Cliente avrà accesso alla funzionalità più recente del software IBM Cognos Analytics per sviluppare dashboard, report interattivi, analisi personalizzate, query ad-hoc, per creare nuovi report, visualizzare i report pianificati e utilizzare i report attivi tramite un browser web. Il Servizio Cloud fornisce l'esplorazione OLAP interattiva e consente al Cliente di creare e formattare un'ampia varietà di tipologie di report, inclusi gli elenchi, le tabelle di contingenza, i grafici e lo stile del bilancio. Il Servizio Cloud estende l'utilizzo dei report ad un'ampia varietà di dispositivi mobili inclusi Apple iPhone, Android e tablet.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Il presente Servizio Cloud fornisce l'accesso dell'utente a IBM Cognos Analytics da utilizzare in un ambiente di produzione. Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 100 GB di storage per il contenuto generato dall'utente.

1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Proof of Concept

Questo Servizio Cloud IBM è un abbonamento a breve termine di sei mesi. Fornisce un massimo di 100 GB di storage per un ambiente di non produzione per il contenuto generato dall'utente.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 250GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di tre (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, il Servizio Cloud IBM include un ambiente separato con un'Istanza del Servizio Cloud IBM per essere utilizzato nella pre-produzione.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Il Servizio Cloud è ospitato su server 'bare metal' e consente di utilizzare un massimo di 500GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di cinque (5) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, il Servizio Cloud include un ambiente separato con l'Istanza del Servizio Cloud per essere utilizzato nella pre-produzione.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

Questo Servizio Cloud Hybrid include l'accesso a IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e la titolarità per il download di IBM Cognos Analytics Advanced.

Oltre alle condizioni della licenza incluse nel Programma, il Cliente non è autorizzato ad utilizzare i componenti o le funzioni di PowerPlay.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

Questo Servizio Cloud Hybrid include l'accesso a IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud e la titolarità per il download di IBM Cognos Analytics Advanced.

Oltre alle condizioni della licenza incluse nel Programma, il Cliente non è autorizzato ad utilizzare i componenti o le funzioni di PowerPlay.

1.7 Funzionalità o Servizi opzionali

I seguenti componenti aggiuntivi sono disponibili solo per i Clienti che hanno diritto alle offerte IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e IBM Cognos Analytics on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Il presente Servizio Cloud riguarda la fornitura di un (1) ulteriore componente IBM Cognos Analytics Report Server. L'offerta IBM Cognos Report Server rende i report in formato PDF, HTML, XLS, XML e CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Questo Servizio Cloud opzionale fornisce 250 GB di storage aggiuntivo per il contenuto generato dall'utente oltre a quanto definito nell'offerta contrattuale del Servizio Cloud.

1.8 Offerte di Configurazione della Capacità

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Questa offerta è un'Istanza completa del software Cognos Analytics on Cloud che include 2 Report Server virtuali privati con 2 Core (o equivalenti), 64 GB di RAM e un totale di 500 GB di storage per il contenuto generato dall'utente. Il supporto dell'infrastruttura include più database di content manager e content store.

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

4 Core aggiuntivi (o equivalenti) saranno aggiunti al sistema IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity esistente per aumentare la configurazione dei Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity deve essere acquistato prima che questa opzione possa essere aggiunta.

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

Questa offerta è un'Istanza completa del software Cognos Analytics on Cloud vincolata all'uso Non-Produttivo che include 2 Report Server virtuali privati con 2 Core (o equivalenti), 64 GB di RAM e un totale di 500 GB di storage per il contenuto generato dall'utente. Il supporto dell'infrastruttura include più database di content manager e content store.

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

4 Core aggiuntivi (o equivalenti) saranno aggiunti al sistema esistente di Non Produzione di IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity per aumentare la configurazione dei Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production deve essere acquistato prima che questa opzione possa essere aggiunta.

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB di RAM

Questo Servizio Cloud può essere usato con qualsiasi configurazione dell'offerta in abbonamento di Cognos Analytics on Cloud. È possibile acquistare ulteriore RAM in base al numero di Report Server della capacità dell'ambiente. (Ad esempio, se il Cliente ha 2 Report Server, sarà necessario acquistare 32 GB di RAM aggiuntivi x 2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity). Vengono sempre forniti almeno 2 Report Server.

1.10 Servizi di Setup

I seguenti servizi di setup si acquistano in base a ciascun Impegno.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) assistenza sui casi d'uso, (2) l'addestramento sulle procedure per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) assistenza e consulenza sulla preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) assistenza sui casi d'uso, tra cui i casi d'uso sullo spostamento dei dati a supporto

dello spostamento dei dati in un determinato momento, in un'unica volta, (2) addestramento sulle procedure per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi d'uso) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

2. **Contenuto e Protezione dei Dati Personali**

Nelle Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare le Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate alle Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali DPA (Data Processing Addendum, DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> si applica e completa l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. La Specifica Tecnica applicabile a questo Servizio Cloud costituisce l'Appendice DPA.

3. **Service Level Agreement (SLA)**

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 **Crediti di Disponibilità**

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il risarcimento dei danni per una pretesa valida relativa allo SLA verrà accreditato in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata

per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

La disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale è descritta per ciascuna offerta applicabile.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 99%	2%
Inferiore al 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite {email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi}. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Gigabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

5.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta di recesso da parte del Cliente con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione di recesso con preavviso di almeno 90 giorni. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
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

7.3 Materiali forniti dal Cliente

Qualora il Cliente fornisca a IBM driver, file jar, file di licenza, file di configurazione e altri materiali del Cliente o di terzi per essere utilizzati, su richiesta del Cliente, da IBM nell'ambiente del Servizio Cloud del Cliente (nell'insieme "Materiali forniti dal Cliente"): il Cliente garantisce a IBM una licenza limitata, interamente pagata, non esclusiva, non trasferibile, in tutto il mondo, (senza il diritto di fornirla in sublicenza), in base ai diritti di proprietà intellettuale applicabili del Cliente per usare i Materiali forniti dal Cliente al solo scopo di fornire al Cliente il Servizio Cloud. L'utilizzo di tali Materiali forniti dal Cliente è ad esclusiva discrezione di IBM che può interromperne l'utilizzo in qualsiasi momento per qualsiasi motivo a sua unica discrezione.

Il Cliente rappresenta e garantisce in modo continuativo di (a) essere in possesso dei diritti necessari per fornire a IBM i Materiali forniti dal Cliente, (b) che IBM può utilizzare legalmente i Materiali forniti dal Cliente per fornire il Servizio Cloud al Cliente e (c) che i Materiali forniti dal Cliente non contengano codice dannoso. Il Cliente deve informare tempestivamente IBM qualora il Cliente perda il diritto che consenta a IBM l'uso dei Materiali forniti dal Cliente o venga a conoscenza che possa contenere codice dannoso.

Il Cliente è consapevole che (a) IBM non garantisce l'applicabilità dei Materiali forniti dal Cliente all'interno del Servizio Cloud e (b) IBM non è responsabile per il Cliente qualora i Materiali forniti dal Cliente compromettano la capacità di IBM di soddisfare: (1) dichiarazioni e garanzie di IBM riguardanti il Servizio Cloud e/o (2) il Livello di Servizio del Servizio Cloud.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: 2 "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", 3 "Service Level Agreement (SLA)", 3.1 "Crediti di Disponibilità", 3.2 "Livelli di Servizio", 3.2.1 "IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud", 3.2.2 "IBM Cognos Analytics Standard on Cloud", 3.2.3 "IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud", 3.2.4 "IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity", 6 "Opzioni di Durata e Rinnovo", 7.1 "Disposizioni Generali", 7.2 "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)" e 7.3 "Materiali forniti dal Cliente".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: