

IBM Cognos Analytics on Cloud Dedicated

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. 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

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören 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 (Beispiel: 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. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

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. 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 (3) 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.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

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 per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist 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:

- „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.
- „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.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- „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 die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

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. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die Vertriebeinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der Vertriebeinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

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 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 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
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Planning Analytics for Microsoft Excel	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos TM1 Package Connector for Business Intelligence	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.3 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 seiner Cloud-Service-Umgebung 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.

7.4 Updates der Cloud-Service-Umgebung

Falls IBM dem Kunden mitteilt, dass ein Update der Umgebung des Kunden auf die neueste Version von IBM Cognos Analytics on Cloud erforderlich ist, wird der Kunde dieses Update seiner Umgebung innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt der Mitteilung von IBM veranlassen, sofern IBM nicht einem längeren Zeitraum zustimmt. In Fällen, in denen der Kunde sowohl über eine Vorproduktionsumgebung als auch über eine Produktionsumgebung verfügt, wird die Vorproduktionsumgebung zuerst und die Produktionsumgebung spätestens zwei Wochen danach aktualisiert, sofern IBM nicht einem längeren Zeitraum zwischen dem Update der Vorproduktionsumgebung und der Produktionsumgebung zustimmt. IBM kann eine IBM Cognos Analytics on Cloud-Umgebung ohne Mitteilung an den Kunden aktualisieren, um gravierende Sicherheitslücken zu schließen oder gesetzliche Vorschriften einzuhalten. Falls der Kunde mehr als eine Version hinter der neuesten Version von IBM Cognos Analytics on Cloud zurückliegt, wird er ein Update seiner Umgebung auf die neueste Version von IBM Cognos Analytics on Cloud innerhalb von 60 Tagen nach Verfügbarkeit der neuesten Version von IBM Cognos Analytics on Cloud veranlassen, sofern IBM nicht einem längeren Zeitraum zustimmt. In Fällen, in denen der Kunde sowohl über eine Vorproduktionsumgebung als auch über eine Produktionsumgebung verfügt, wird die Vorproduktionsumgebung zuerst und die Produktionsumgebung spätestens zwei Wochen danach aktualisiert, sofern IBM nicht einem längeren Zeitraum zwischen dem Update der Vorproduktionsumgebung und der Produktionsumgebung zustimmt.

Die Versionsnummer von IBM Cognos Analytics ist wie folgt aufgebaut:

[Version].[Release].[Modifikationsstufe].[Vorläufiger Fix]. Im oben stehenden Text bezieht sich „Version“ auf eine Modifikationsstufe innerhalb der Nummerierung eines Release von IBM Cognos Analytics. Ein Beispiel einer Versionsänderung wäre ein Wechsel von 11.0.8 zu 11.0.9. Änderungen zwischen aufeinanderfolgenden Releases der „Versionsnummer“ oder „Releasenummer“ stellen in diesem Kontext ebenfalls eine einzelne Versionsänderung dar.