

Descripción del Servicio

IBM Cognos Analytics on Cloud Dedicated

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

El Servicio de Cloud está alojado en un centro de datos SoftLayer, y el Cliente tendrá acceso a la funcionalidad más reciente del software IBM Cognos Analytics para desarrollar dashboards, informes interactivos, análisis personalizado, consultas ad-hoc, crear nuevos informes, ver informes planificados y consumir informes activos a través del navegador web. El Servicio de Cloud proporciona exploración de OLAP interactiva y permite a un Cliente crear y dar formato a una amplia variedad de tipos de informes, incluyendo listas, tabulaciones cruzadas, gráficos y estilo de estados financieros. El Servicio de Cloud amplía el consumo de informes con una extensa gama de dispositivos móviles, incluyendo dispositivos iPhone de Apple, dispositivos Android y tabletas.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Este Servicio de Cloud proporciona al usuario acceso a IBM Cognos Analytics para su uso en producción. El Servicio de Cloud permite un máximo de 100 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios.

1.3 Prueba de Concepto de IBM Cognos Analytics on Cloud

Este Servicio de Cloud de IBM es una suscripción a corto plazo de hasta seis meses. Proporciona uso de no producción para un máximo de 100 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

El Servicio de Cloud permite un máximo de 250 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios y un mínimo de tres (3) componentes IBM Cognos Analytics Report Server (pueden adquirirse componentes Report Server adicionales como complemento). Además, el Servicio de Cloud de IBM incluye un entorno independiente con una Instancia de Servicio de Cloud de IBM para el uso de preproducción.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

El Servicio de Cloud permite un máximo de 500 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios y un mínimo de cinco (5) componentes IBM Cognos Analytics Report Server (pueden adquirirse componentes Report Server adicionales como complemento). Además, el Servicio de Cloud incluye un entorno independiente con una Instancia de Servicio de Cloud para el uso de preproducción.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

Este Servicio de Cloud Híbrido incluye acceso a IBM Cognos Analytics Standard on Cloud y derecho de titularidad para descargar IBM Cognos Analytics Advanced.

Además de las condiciones de licencia incluidas en el Programa, el Cliente no está autorizado a utilizar componentes o funciones de PowerPlay.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

Este Servicio de Cloud Híbrido incluye acceso a IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud y derecho de titularidad para descargar IBM Cognos Analytics Advanced.

Además de las condiciones de licencia incluidas en el Programa, el Cliente no está autorizado a utilizar componentes o funciones de PowerPlay.

1.7 Servicios o Características Opcionales

Los complementos siguientes están a disposición únicamente de los Clientes con derechos de titularidad en las ofertas IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Este Servicio de Cloud proporciona el suministro de un (1) componente IBM Cognos Analytics Report Server adicional. IBM Cognos Report Server representa los informes en formato PDF, HTML, XLS, XML y CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Este Servicio de Cloud opcional proporciona 250 GB de almacenamiento adicionales para el contenido creado por el usuario, más allá del máximo definido en el Servicio de Cloud contratado.

1.8 Ofertas de Configuración de Capacidad

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Esta oferta es una Instancia completa del software Cognos Analytics on Cloud, incluyendo dos (2) componentes Report Server virtuales privados con dos (2) Cores (o equivalente), 64 GB de RAM y un total de 500 GB de almacenamiento para contenido generado por el usuario. La infraestructura de soporte incluye varios gestores de contenido y bases de datos de almacén de contenido.

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

Se agregarán cuatro (4) Cores adicionales (o equivalente) a un sistema IBM Cognos on Cloud Capacity existente para aumentar la configuración de Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity debe adquirirse para que pueda agregarse esta opción.

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

Esta oferta es una Instancia completa del software Cognos Analytics on Cloud restringida a un uso No Productivo, incluyendo dos (2) componentes Report Server virtuales privados con dos (2) Cores (o equivalente), 64 GB de RAM y un total de 500 GB de almacenamiento para contenido generado por el usuario. La infraestructura de soporte incluye varios gestores de contenido y bases de datos de almacén de contenido.

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

Se agregarán cuatro (4) Cores adicionales (o equivalente) a un sistema IBM Cognos on Cloud Capacity Non Production existente para aumentar la configuración de Report Server. IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production debe adquirirse para que pueda agregarse esta opción.

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

Este Servicio de Cloud puede utilizarse con cualquiera de las configuraciones de oferta de suscripción de Cognos Analytics on Cloud. Puede adquirirse RAM adicional en base al número de componentes Report Server en el entorno de la capacidad. (Es decir, si el Cliente tiene dos (2) componentes Report Server, deberán adquirirse dos (2) ofertas de IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM). Siempre se aprovisiona un mínimo de dos (2) componentes Report Server.

1.10 Servicios de Configuración

Los siguientes servicios de configuración se adquieren por ID de Cliente con una medida de cargo por Compromiso.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

La disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado se describe para cada oferta aplicable.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99%	2%
Menos del 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el

mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de {correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online}. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Usuario Autorizado es una unidad de medición con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medición especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Contrato es una unidad de medición con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- Instancia es una unidad de medición con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medición especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.^a potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o el POE.

5.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medición supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.3 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de

precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
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 para Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Planning Analytics para Microsoft Excel	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos TM1 Package Connector para Business Intelligence	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.3 Materiales proporcionados por el Cliente

En la medida en que el Cliente proporcione a IBM controladores, archivos jar, archivos de licencia y archivos de configuración del Cliente o de terceros, y otros materiales que el Cliente solicite a IBM que utilice en el entorno del Servicio de Cloud del Cliente (de forma colectiva, "Materiales proporcionados por el Cliente"): el Cliente concede a IBM una licencia limitada (sin derecho a sublicenciar), totalmente pagada, no exclusiva, no transferible, a escala mundial, bajo los derechos de propiedad intelectual aplicables del Cliente para utilizar los Materiales proporcionados por el Cliente con el único propósito de prestar el Servicio de Cloud al Cliente. IBM tiene absoluta discreción sobre si utilizar o no dichos Materiales proporcionados por el Cliente y puede dejar de utilizarlos por decisión propia en cualquier momento y por cualquier razón.

El Cliente declara y garantiza de manera continuada que (a) tiene los derechos necesarios para entregar a IBM los Materiales proporcionados por el Cliente, (b) IBM puede utilizar de forma legal los Materiales proporcionados por el Cliente para prestar el Servicio de Cloud al Cliente, y (c) los Materiales proporcionados por el Cliente no contienen código dañino. El Cliente debe informar inmediatamente a IBM si pierde el derecho de autorizar a IBM utilizar los Materiales proporcionados por el Cliente o si descubre que tienen código dañino.

El Cliente reconoce que (a) IBM no garantiza la funcionalidad de los Materiales proporcionados por el Cliente en el Servicio de Cloud, y que (b) IBM no es responsable ante el Cliente en la medida en que los Materiales proporcionados por el Cliente afecten a la capacidad de IBM de cumplir: (1) las declaraciones y garantías de IBM respecto al Servicio de Cloud, y/o (2) el Nivel de Servicio de IBM del Servicio de Cloud.

7.4 Actualizaciones del entorno del Servicio de Cloud

En caso de que IBM notifique al Cliente que el entorno del Cliente debe actualizarse a la última versión de IBM Cognos Analytics on Cloud, el Cliente actualizará su entorno en un plazo de 60 días a partir de la notificación, a menos que IBM acepte un período de tiempo más largo. En los casos en los que el Cliente tenga un entorno de preproducción y producción, el entorno de preproducción se actualizará primero y el entorno de producción no más de 2 semanas después, a menos que IBM acepte un período de tiempo más largo entre la actualización de los entornos de preproducción y producción. IBM puede actualizar un entorno de IBM Cognos Analytics on Cloud para abordar vulnerabilidades significativas o requisitos normativos sin previo aviso al Cliente. En el caso de que el Cliente esté más de una actualización por detrás de la última versión de IBM Cognos Analytics on Cloud, el Cliente deberá actualizar su entorno a la última versión de IBM Cognos Analytics on Cloud, dentro de los 60 días siguientes a la disponibilidad de la última versión de IBM Cognos Analytics on Cloud, a menos que IBM acepte un período de tiempo más largo. En los casos en los que el Cliente tenga un entorno de preproducción y producción, el entorno de preproducción se actualizará primero y el entorno de producción no más de 2 semanas después, a menos que IBM acepte un período de tiempo más largo entre la actualización de los entornos de preproducción y producción.

IBM Cognos Analytics se numera como [Versión].[Release].[Nivel de Modificación].[Fix Temporal]. En el texto anterior, 'versión' se refiere a un Nivel de Modificación dentro de la numeración de una versión de IBM Cognos Analytics. Un ejemplo de un cambio de versión sería un cambio de 11.0.8 a 11.0.9. Los cambios entre versiones consecutivas del número de 'Version' o 'Release' también constituyen un cambio de versión único en este contexto.