

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

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.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

Eine Instanzberechtigung für diesen Cloud-Service enthält eine (1) Produktionsinstanz und eine (1) Nicht-Produktionsinstanz. Zum Leistungsumfang der Produktionsinstanz gehören 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB) sowie drei (3) IBM Cognos Analytics Pods. Die Nicht-Produktionsinstanz bietet 125 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB).

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

Für diesen Cloud-Service ist mindestens eine (1) Berechtigung für den IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User erforderlich.

Der IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer darf nur die folgenden Komponenten oder Funktionen des Cloud-Service verwenden:

- Zugriff auf das Cognos Analytics-Portal und Anzeigen von Berichten
- Interaktion mit Dashboards und Stories
- Ausführen von Berichten mit Eingabeaufforderung

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

Eine Instanzberechtigung für diesen Cloud-Service enthält eine (1) Produktionsinstanz und eine (1) Nicht-Produktionsinstanz. Zum Leistungsumfang der Produktionsinstanz gehören 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB) sowie drei (3) IBM Cognos Analytics Pods. Die Nicht-Produktionsinstanz bietet 125 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB).

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

Dieser Cloud-Service ermöglicht eine kurzzeitige Subscription mit einer maximalen Laufzeit von neunzig (90) Tagen. Zum Leistungsumfang gehören 100 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB) für die nicht produktive Nutzung.

1.1.5 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL 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, die der Kunde ausschließlich für nicht produktionsbezogene Aktivitäten verwenden darf. Dieser Cloud-Service unterliegt ferner den unten aufgeführten „Besonderen Bedingungen für IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL“. Wenn mehr als 1.500 berechnete Benutzer im Cloud-Service aktiviert werden, kann dies Leistungsseinbußen für den Kunden zur Folge haben.

1.1.6 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören maximal 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB) 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, die der Kunde ausschließlich für nicht produktionsbezogene Aktivitäten verwenden darf. Die Nicht-Produktionsinstanz bietet maximal 125 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte (Content Store & Audit DB). Dieser Cloud-Service unterliegt ferner den unten aufgeführten „Besonderen Bedingungen für IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL“.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

Mit diesem Cloud-Service wird ein (1) zusätzlicher IBM Cognos Analytics Pod bereitgestellt. Der IBM Cognos Pod rendert Berichte im PDF-, HTML-, XLS-, XML- und CSV-Format. Dieses Add-on steht nur Kunden zur Verfügung, die für IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production oder IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity berechtigt sind.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

Mit diesem Cloud-Service wird eine (1) zusätzliche IBM Cognos Non-Production Instance bereitgestellt. Diese Nicht-Produktionsinstanz bietet 125 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte. Dieses Add-on steht nur Kunden zur Verfügung, die für IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User oder IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity berechtigt sind.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

Mit diesem optionalen Cloud-Service werden über das im vertraglich vereinbarten Cloud-Service definierte Maximum hinaus zusätzlich 100 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte bereitgestellt. Dieses Add-on steht nur Kunden zur Verfügung, die für IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User oder IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity berechtigt sind.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Auftragsdokument angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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-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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheets, nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden

Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Gigabyte (GB)“ entspricht 2 hoch 30 Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „Anwendungsinstanz“ ist eine Kopie eines eindeutig benannten Softwareanwendungsprogramms, die mit den Cloud-Services verbunden ist oder von diesen verwaltet wird. Eine Anwendung, die in mehreren Umgebungen (z. B. Test-, Entwicklungs-, Staging- oder Produktionsumgebungen) ausgeführt wird, oder mehrere Instanzen einer Anwendung, die in einer einzelnen Umgebung ausgeführt werden, werden als separate Anwendungsinstanzen betrachtet.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Aktivierungssoftware

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/slabd.nsf/displaylis/5E29C866388B1D808525834B0005A60F?OpenDocument
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/67822D46168ACD5C852582BC00021061?OpenDocument
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/D6A60B7348E8D46B852581CC0058339F?OpenDocument
IBM Cognos Analytics Software Development Kit	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/BC114A9FDD98C98B8525833900161F72?OpenDocument

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichneteter Cloud-Service darf nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten des Kunden genutzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen des Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen.

5.5 Besondere Bedingungen für IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL

Als Voraussetzung für BYOL-Angebote (BYOL = Bring your Own Licenses) muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das in der folgenden Tabelle angegebene zugehörige IBM Programm erworben haben. Die Berechtigungen des Kunden für BYOL SaaS können seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm in Bezug auf das nachstehend angegebene Berechtigungsverhältnis nicht überschreiten.

Im BYOL-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit des BYOL-Angebots muss der Kunde Subscription und Support für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Berechtigungen für das BYOL-Angebot genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des BYOL-Angebots.

Der Kunde kann die Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die der Nutzung des BYOL-Angebots zugeordnet werden, weiterhin nutzen, um das zugehörige IBM Programm gleichzeitig mit dem BYOL-Angebot für den folgenden Zeitraum bereitzustellen („Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung“ genannt): bei Kunden mit einer Subscription-Laufzeit unter (3) Jahren darf der Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung neunzig (90) Tage ab Beginn der erstmaligen Subscription des Kunden für das BYOL-Angebot nicht überschreiten; bei Kunden mit einer Subscription-Laufzeit von mehr als drei (3) Jahren darf der Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung ein (1) Jahr ab Beginn der erstmaligen Subscription des Kunden für das BYOL-Angebot nicht überschreiten. Nach Ablauf des Zeitraums der gleichzeitigen Nutzung werden die Berechtigungen des Kunden für das zugehörige IBM Programm, die dem BYOL-Angebot zugeordnet sind, für die Dauer seiner Nutzung des BYOL-Angebots ausgesetzt und dürfen nicht mehr für die Bereitstellung des zugehörigen IBM Programms verwendet werden (vorbehaltlich eventuell bestehender Ausnahmen).

Zugehöriges IBM Programm	BYOL-Angebot	Berechtigungsverhältnis für berechtigte Benutzer beim BYOL-Angebot
IBM Cognos Analytics Explorer	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1
IBM Cognos Analytics User	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1

Zugehöriges IBM Programm	BYOL-Angebot	Berechtigungsverhältnis für berechnigte Benutzer beim BYOL-Angebot
IBM Cognos Analytics Information Distribution	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud • IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1

5.6 Disaster-Recovery

Im Falle einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die Disaster-Recovery-Aktivitäten erforderlich macht, beträgt das Ziel für die Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objective, RTO) bei diesem Cloud-Service 14 Kalendertage.