

Descripción del Servicio

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de 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.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

Un derecho de titularidad de Instancia de este Servicio de Cloud incluye una Instancia productiva y una Instancia no productiva. La Instancia productiva permite 250 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB) y tres (3) Pods de IBM Cognos Analytics. La Instancia no productiva permite 125 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB).

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

Este Servicio de Cloud requiere un mínimo de un (1) derecho de titularidad para IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User.

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer tiene permiso para utilizar solo los componentes o las funciones siguientes del Servicio de Cloud:

- Acceder al portal de Cognos Analytics y ver informes
- Interactuar con dashboards e historias
- Ejecutar informes solicitados

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

Un derecho de titularidad de Instancia de este Servicio de Cloud incluye una Instancia productiva y una Instancia no productiva. La Instancia productiva permite 250 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB) y tres (3) pods de IBM Cognos Analytics. La Instancia no productiva permite 125 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB).

1.1.4 Prueba de Concepto de IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Este Servicio de Cloud es una suscripción a corto plazo con un máximo de noventa (90) días de suscripción. Proporciona uso de No Producción para 100 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB).

1.1.5 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL 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 del Servicio de Cloud de IBM, que el Cliente puede usar únicamente para las actividades de No Producción. Este Servicio de Cloud también está sujeto a las Condiciones Aplicables a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, a continuación. El Cliente puede experimentar una disminución en el rendimiento si más de 1.500 usuarios autorizados están habilitados en el Servicio de Cloud.

1.1.6 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

El Servicio de Cloud permite un máximo de 250 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB) 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, que el Cliente puede usar únicamente para las actividades de No Producción. Este entorno de No Producción permite un máximo de 125 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB). Este Servicio de Cloud también está sujeto a las Condiciones Aplicables a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, a continuación.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

Este Servicio de Cloud proporciona el suministro de un (1) pod IBM Cognos Analytics Pod adicional. IBM Cognos Pod representa informes en PDF, HTML, XLS, XML y CSV. Este complemento está a disposición únicamente de los Clientes con derechos de titularidad de IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

Este Servicio de Cloud proporciona el suministro de una (1) instancia IBM Cognos Non-Production Instance adicional. Esta Instancia no productiva permite 125 GB de almacenamiento para contenido generado por usuarios (Content Store y Audit DB). Este complemento está a disposición únicamente de los Clientes con derechos de titularidad de IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

Este Servicio de Cloud opcional proporciona 100 GB de almacenamiento adicionales para el contenido creado por el usuario, más allá del máximo definido en el Servicio de Cloud contratado. Este complemento está a disposición únicamente de los Clientes con derechos de titularidad de IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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 vence a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad, según se especifica en el Documento Transaccional, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- Una Instancia de Aplicación es una copia de un programa de aplicación de software con un nombre exclusivo conectada a los Servicios de Cloud, o gestionada por los Servicios de Cloud. Una Aplicación en múltiples entornos (como de prueba, desarrollo, transferencia y producción), o varias

instancias de una Aplicación dentro de un solo entorno, se consideran Instancias de Aplicación independientes.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Habilitación

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

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como "No Productivo", el Servicio de Cloud solo podrá ser utilizado como parte de las actividades No Productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de adiciones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas.

5.5 Condiciones aplicables a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL

Las ofertas BYOL (Bring Your Own License) requieren que el Cliente haya adquirido previamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el Programa de IBM Asociado que se identifica en la tabla siguiente. Los derechos de titularidad del Cliente para el SaaS BYOL no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado, según los ratios que se especifican a continuación.

La oferta BYOL no incluye Suscripción y Soporte para el Programa de IBM Asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para el Programa de IBM Asociado. Durante el Período de Suscripción de la oferta BYOL, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del Programa de IBM Asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de BYOL. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el Programa de IBM Asociado o la Suscripción y el Soporte para el Programa de IBM Asociado, el derecho de uso de BYOL por parte del Cliente también se resolverá.

El Cliente puede seguir utilizando los derechos de titularidad al programa asociado de IBM que se aplican al uso de la oferta de BYOL para implementar el programa asociado de IBM de forma simultánea con el uso de la oferta de BYOL por parte del Cliente durante el siguiente período (el "Período de Uso Simultáneo"): para Clientes con un plazo de suscripción de tres (3) años, no más de noventa (90) días después del inicio de la suscripción inicial del Cliente a la oferta de BYOL; para Clientes con un plazo de suscripción de tres (3) años o más, no más de un (1) año después del inicio de la suscripción inicial del Cliente a la oferta de BYOL. Una vez finalizado el Período de Uso Simultáneo, durante la duración del uso de la oferta de BYOL por parte del Cliente, los derechos de titularidad del Cliente al programa asociado de IBM aplicados al uso de la oferta de BYOL se suspenden y el Cliente ya no podrá utilizar dichos derechos para implementar el programa asociado de IBM (sujeto a las excepciones establecidas).

Programa de IBM Asociado	Oferta BYOL	Relación de Usuarios Autorizados de la Oferta BYOL
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

Programa de IBM Asociado	Oferta BYOL	Relación de Usuarios Autorizados de la Oferta BYOL
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 Recuperación ante Desastre

Si se produce una interrupción grave del sistema que requiera actividades de recuperación tras desastre, el objetivo de tiempo de recuperación para este Servicio de Cloud es de 14 días naturales.