

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem está hospedado em um data center da SoftLayer e o Cliente terá acesso à funcionalidade mais atual do software IBM Cognos Analytics para desenvolver painéis, relatórios interativos, análise customizada, consultas sob demanda, criar novos relatórios, visualizar relatórios programados e consumir relatórios ativos através do navegador da web. O Serviço em Nuvem fornece exploração OLAP interativa e permite que um Cliente crie e formate uma grande variedade de tipos de relatórios, incluindo listas, tabelas cruzadas, gráficos e estilo de declaração financeira. O Serviço em Nuvem amplia o consumo de relatórios com uma extensa variedade de dispositivos móveis, incluindo Apple iPhone, Android e tablets.

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

Uma autorização de Instância deste Serviço em Nuvem inclui uma Instância de Produção e uma Instância de Não Produção. A Instância de Produção permite 250 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria), bem como 3 (três) IBM Cognos Analytics Pods. A Instância de Não Produção permite 125 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria).

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

Este Serviço em Nuvem requer, no mínimo, 1 (uma) autorização para o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User.

O IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer tem permissão para usar apenas os seguintes componentes ou funções do Serviço em Nuvem:

- Acessar o portal do Cognos Analytics e visualizar relatórios
- Interagir com painéis e histórias
- Executar relatórios solicitados

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

Uma autorização de Instância deste Serviço em Nuvem inclui uma Instância de Produção e uma Instância de Não Produção. A Instância de Produção permite 250 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria), bem como 3 (três) IBM Cognos Analytics Pods. A Instância de Não Produção permite 125 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria).

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

Este Serviço em Nuvem é uma subscrição de curto prazo com subscrição máxima de 90 (noventa) dias. Ele proporciona um uso de Não Produção para 100 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria).

1.1.5 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud

O Serviço em Nuvem permite um máximo de 250 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário, assim como um mínimo de três (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (Report Servers Adicionais podem ser adquiridos como complemento). Além disso, o Serviço em Nuvem IBM inclui um ambiente distinto com uma Instância do Serviço em Nuvem IBM, que o Cliente pode usar apenas para atividades de Não Produção. Este Serviço em Nuvem também está sujeito aos Termos Aplicáveis ao IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, abaixo. O Cliente pode ter uma diminuição no desempenho se mais de 1.500 Usuários Autorizados estiverem ativados no Serviço em Nuvem.

1.1.6 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

O Serviço em Nuvem permite um máximo de 250 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e BD de Auditoria), bem como um mínimo de cinco (5) IBM Cognos Analytics Report Servers (Report Servers adicionais podem ser adquiridos como um complemento). Além disso, o Serviço em Nuvem inclui um ambiente distinto com uma Instância do Serviço em Nuvem, que o Cliente pode usar apenas para atividades de Não Produção. Este ambiente de Não Produção permite, no máximo, 125 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário (Armazenamento de Conteúdo e Banco de Dados de Auditoria). Este Serviço em Nuvem também está sujeito aos Termos Aplicáveis ao IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, abaixo.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

Este Serviço em Nuvem fornece o provisionamento de 1 (um) IBM Cognos Analytics Pod adicional. O IBM Cognos Pod renderiza relatórios, em PDF, HTML, XLS, XML e CSV. Este complemento está disponível apenas para Clientes com autorizações do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production ou do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

Este Serviço em Nuvem fornece o provisionamento de 1 (um) IBM Cognos Non-Production Instance adicional. Esta Instância de Não Produção permite 125 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário. Este complemento está disponível apenas para Clientes com autorizações do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User ou do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

Este Serviço em Nuvem opcional fornece 100 GB adicionais de armazenamento para conteúdo criado pelo usuário, além do máximo definido no Serviço em Nuvem contratado. Este complemento está disponível apenas para Clientes com autorizações do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User ou do IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity.

1.3 Serviços de Aceleração

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Jump Start Remotely Delivered

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) orientação sobre práticas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Este serviço de configuração fornecido remotamente é comprado por Compromisso e expira 90 dias a partir da data de compra da autorização, conforme especificado no Documento de Transação, independentemente de todas as horas terem sido utilizadas ou não.

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Accelerator Remotely Delivered

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para serem utilizadas para a realização de atividades, como (1) assistência com casos de uso, incluindo casos de uso de movimentação de dados em auxílio a uma movimentação de dados única e momentânea; (2) treinamento sobre práticas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendações sobre preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados (incluindo configuração de ambientes de origem e destino e movimentação de dados, conforme definido no caso de uso de movimentação de dados) e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades"). Este serviço de configuração prestado remotamente é adquirido por Compromisso e expira em 12 meses a partir da data da aquisição da autorização ou no último dia de vigência da subscrição inicial do Serviço em Nuvem, o que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como

planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, caso os itens a seguir se apliquem e até o limite dessa aplicação: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Européia (EU/2016/679) (GDPR); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a esse Serviço em Nuvem:

- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar os Serviços em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Gigabyte (GB) consiste em 2 elevado à 30ª potência de um byte de dados processado por, usado, armazenado ou configurado pelos Serviços em Nuvem.
- Instância de Aplicativo é uma cópia de um programa de aplicativo de software de nome exclusivo conectado ou gerenciado pelos Serviços em Nuvem. Um Aplicativo em vários ambientes (como teste, desenvolvimento, preparação ou produção) ou várias instâncias de um Aplicativo dentro de um único ambiente são consideradas Instâncias de Aplicativo distintas.

4.2 Encargos de Serviços Remotos

Um serviço remoto expira 90 dias após a compra, independentemente de o serviço remoto ter sido usado.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Ativação

O software de ativação é fornecido ao Cliente sob os termos a seguir:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
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 for 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 Materiais Fornecidos pelo Cliente

Na medida em que o Cliente fornece à IBM drivers, arquivos jar, arquivos de licença, arquivos de configuração e outros materiais do Cliente ou de terceiros que o Cliente solicita que a IBM utilize no ambiente de Serviço em Nuvem do Cliente (coletivamente, "Materiais Fornecidos pelo Cliente"): o Cliente concede à IBM uma licença limitada (sem direito de sublicenciar), mundial, intransferível, não exclusiva e totalmente paga, sob os direitos de propriedade intelectual do Cliente aplicáveis para utilizar os Materiais Fornecidos pelo Cliente com o propósito exclusivo de fornecer o Serviço em Nuvem para o Cliente. Fica a critério da IBM utilizar tais Materiais Fornecidos pelo Cliente e cessar o uso dos mesmos a qualquer momento e por qualquer motivo.

O Cliente declara e garante que (a) tem os direitos necessários para prover os Materiais Fornecidos pelo Cliente para a IBM, (b) a IBM pode utilizar legalmente os Materiais Fornecidos pelo Cliente ao fornecer o Serviço em Nuvem para o Cliente e (c) os Materiais Fornecidos pelo Cliente não contêm código nocivo. O Cliente deve informar imediatamente a IBM se perder o direito de permitir que a IBM utilize os Materiais Fornecidos pelo Cliente ou se o Cliente souber que eles contêm código nocivo.

O Cliente está ciente que (a) a IBM não garante a funcionalidade dos Materiais Fornecidos pelo Cliente dentro do Serviço em Nuvem, e (b) a IBM não é responsável perante o Cliente na medida em que os Materiais Fornecidos pelo Cliente danificarem a capacidade da IBM de cumprir: (1) as declarações e garantias da IBM referentes ao Serviço em Nuvem e/ou (2) o Nível de Serviço do Serviço em Nuvem.

5.3 Atualizações do Ambiente de Serviço em Nuvem

Se o Cliente receber uma notificação da IBM de que seu ambiente deve ser atualizado para a versão mais recente do IBM Cognos Analytics on Cloud, o ambiente do Cliente será atualizado dentro de 60 dias após o fornecimento da notificação, a menos que a IBM concorde com um período maior. Nos casos em que o Cliente tiver tanto um ambiente de pré-produção quanto um de produção, o ambiente de pré-produção será atualizado primeiro e o ambiente de produção no máximo duas semanas depois, a menos que a IBM concorde com um período de tempo maior entre a atualização dos ambientes de pré-produção e produção. A IBM pode atualizar um ambiente do IBM Cognos Analytics on Cloud para tratar de vulnerabilidades ou de requisitos regulatórios significativos sem notificar o Cliente.

Caso esse Cliente esteja mais de uma atualização atrás da versão mais recente do IBM Cognos Analytics on Cloud, o ambiente do Cliente será atualizado para a versão mais recente do IBM Cognos

Analytics on Cloud, dentro de 60 dias da disponibilização da versão mais recente do IBM Cognos Analytics on Cloud, a menos que a IBM concorde com um período maior. Nos casos em que o Cliente tiver tanto um ambiente de pré-produção quanto de produção, o ambiente de pré-produção será atualizado primeiro e o ambiente de produção no máximo duas semanas depois, a menos que a IBM concorde com um período de tempo maior entre a atualização dos ambientes de pré-produção e de produção.

O IBM Cognos Analytics é numerado como [Versão].[Release].[Nível de Modificação].[Correção Temporária]. No texto acima, 'versão' refere-se a um Nível de Modificação dentro da numeração de um release do IBM Cognos Analytics. Um exemplo de mudança de versão seria da 11.0.8 para a 11.0.9. As mudanças entre releases consecutivos do número da 'Versão' ou do 'Release' também constituem uma única mudança de versão neste contexto.

5.4 Limitação de Não Produção

Se o Serviço em Nuvem estiver designado como "Não Produção", ele poderá ser usado apenas como parte das atividades de Não Produção do Cliente, incluindo, entre outros, teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, benchmarking, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões usadas internamente para o Serviço em Nuvem, usando interfaces de programação de aplicativo publicadas.

5.5 Termos aplicáveis ao IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL

As ofertas Traga Sua Própria Licença (BYOL - Bring your own licenses) exigem que o Cliente tenha adquirido previamente as autorizações de licença apropriadas para o programa IBM associado identificado na tabela abaixo. As autorizações do Cliente para BYOL SaaS não podem exceder as autorizações do Cliente para o programa IBM associado, nas proporções abaixo especificadas.

A oferta BYOL não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que foram adquiridas (1) autorizações de licença e (2) Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição da oferta BYOL, o Cliente deve manter em vigor Subscrição e Suporte para as autorizações do programa IBM usadas em conjunto com as autorizações da oferta BYOL. Caso a licença do Cliente para usar o programa IBM associado ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa IBM associado seja rescindida, o direito do Cliente de usar a oferta BYOL rescindir-se-á.

O Cliente pode continuar usando as autorizações para o Programa da IBM associado que são aplicadas ao uso da oferta BYOL para implementar o Programa da IBM associado simultaneamente com o uso da oferta BYOL do Cliente para o seguinte período ("Período de Uso Simultâneo"): para Clientes com um período de vigência de subscrição de menos de 3 (três) anos, no máximo 90 (noventa) dias após o início da subscrição inicial da oferta BYOL pelo Cliente; para Clientes com um período de vigência de subscrição de 3 (três) anos ou mais, no máximo 1 (um) ano após o início da subscrição inicial da oferta BYOL pelo Cliente. Após o término do período de Uso Simultâneo, durante o uso da oferta BYOL pelo Cliente, as autorizações do Cliente para o programa IBM associado aplicadas ao uso da oferta BYOL serão suspensas e o Cliente não poderá mais usar tais autorizações para implementar o programa IBM associado (sujeito a quaisquer exceções declaradas).

Programa IBM Associado	Oferta BYOL	Proporção de Usuário Autorizado da 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
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 Recuperação de Desastres

Caso ocorra uma interrupção grave do sistema que requeira atividades de recuperação de desastres, o objetivo do tempo de recuperação para este Serviço em Nuvem é 14 dias civis.