

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

云服务托管在 SoftLayer 数据中心内，客户可以访问 IBM Cognos Analytics 软件的最新功能，以通过 Web 浏览器开发仪表盘、交互式报告、定制分析和特殊查询，创建新报告以及查看计划的报告和使用活动报告。云服务提供交互式 OLAP 探索，允许客户创建各种报告类型，包括列表、交叉表、图表和财务报表样式报告，并对其进行格式处理。云服务通过各式各样的移动设备（包括 Apple iPhone、Android 和平板电脑）扩展报告使用范围。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

此云服务的一个实例权利包含一个生产实例和一个非生产实例。生产实例允许将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）以及三 (3) 个 IBM Cognos Analytics Pod。非生产实例允许将 125 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）。

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

此云服务需要至少一 (1) 个 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User 权利。

允许 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer 仅使用云服务的以下组件或功能：

- 访问 Cognos Analytics 门户网站并查看报告
- 与仪表板和案例进行互动
- 运行提示的报告

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

此云服务的一个实例权利包含一个生产实例和一个非生产实例。生产实例允许将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）以及三 (3) 个 IBM Cognos Analytics Pod。非生产实例允许将 125 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）。

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

此云服务为短期订购，订购期最长为九十 (90) 天。针对用户生成的内容（内容存储和审计数据库）提供最多 100 GB 存储空间用于非生产用途。

1.1.5 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud

云服务允许最多将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少三 (3) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，IBM 云服务还包含一个单独的环境，并提供一个客户仅可用于非生产活动的 IBM 云服务实例。此云服务仍遵循以下适用于 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 的条款。如果云服务中已启用的授权用户数超过 1,500 名，那么客户可能会遇到性能降级。

1.1.6 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

云服务允许最多将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）以及最少五 (5) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，云服务还包含一个单独的环境，并提供一个客户仅可用于非生产活动的云服务实例。该非生产环境允许将最多 125 GB 的存储空间用于用户生成的内容（内容存储和审计数据库）。此云服务仍遵循以下适用于 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 的条款。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

该云服务提供对一 (1) 个额外 IBM Cognos Analytics Pod 的供应。IBM Cognos Pod 以 PDF、HTML、XLS、XML 和 CSV 格式呈现报告。此附加组件仅可供有权使用 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity 的客户使用。

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

该云服务提供对一 (1) 个额外 IBM Cognos 非生产实例的供应。该非生产实例允许将 125 GB 的存储空间用于用户生成的内容。此附加组件仅可供有权使用 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity 的客户使用。

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

该可选云服务提供了额外的 100 GB 存储空间用于用户创建的内容，超出了约定的云服务中定义的最大存储空间。此附加组件仅可供有权使用 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity 的客户使用。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Jump Start Remotely Delivered

此设置服务针对启动活动提供最长 50 小时的远程咨询，包括：(1) 用例帮助，(2) 报告、仪表盘等系统工具实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议，以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“启动活动”）。这个远程提供的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在交易文档中指定的购买权利之日起的 90 天后到期。

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Accelerator Remotely Delivered

此设置服务提供最长 50 小时的远程咨询以用于执行活动，包括：(1) 用例帮助，包括支持一次性、时间点和数据移动的数据移动用例，(2) 报告、仪表盘等系统工具实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议（包括数据移动用例中定义的源和目标环境以及数据移动设置），以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“活动”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买权利之日起的 12 个月后或初始云服务订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 授权用户是可以通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。
- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 千兆字节 (GB) 定义为在云服务中处理、使用、存储或配置的 2 的 30 次方个字节的数据。
- 应用程序实例是指与云服务连接或由云服务管理的唯一命名的软件应用程序的副本。一个应用程序在多个环境（如测试、开发、登台或生产环境）中或一个应用程序的多个实例在单一环境中将分别算作单独的应用程序实例。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 支持软件

根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款（如果有）
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/5E29C866388B1D808525834B0005A60F?OpenDocument
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/67822D46168ACD5C852582BC00021061?OpenDocument
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/D6A60B7348E8D46B852581CC0058339F?OpenDocument
IBM Cognos Analytics Software Development Kit	http://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/BC114A9FDD98C98B8525833900161F72?OpenDocument

5.2 客户提供的材料

就客户向 IBM 提供其要求 IBM 在客户的云服务环境中使用的客户或第三方驱动程序、jar 文件、许可文件、配置文件及其他材料（统称为“客户提供的材料”）：客户在此依据其适用的知识产权授予 IBM 全额付款、非独占、不可转让、全球范围的有限许可（不包含再许可权利），以将客户提供的材料用于向客户提供云服务的唯一目的。IBM 自行决定是否使用此类客户提供的材料，并可因任何原因随时自行停止使用客户提供的材料。

客户始终表示并保证：(a) 它具有必需的权利来向 IBM 供应客户提供的材料，(b) IBM 在向客户提供云服务的过程中可合法使用客户提供的材料，以及 (c) 客户提供的材料不包含有害代码。如果客户丧失允许 IBM 使用客户提供的材料的权利或客户了解到这些材料包含有害代码，客户必须及时通知 IBM。

客户承认 (a) IBM 不保证云服务中客户所提供材料的功能，以及 (b) 如果客户提供的材料导致 IBM 未能满足其 (1) 云服务相关声明和保证，和/或 (2) 云服务的服务级别，IBM 不对客户负责。

5.3 云服务环境更新

如果 IBM 向客户提供通知称客户的环境必须更新至最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud，那么客户将在给予通知后的 60 天内更新其环境，除非 IBM 同意延长此时间段。如果客户有预生产环境和生产环境，那么将首先更新预生产环境，随后 2 周内更新生产环境，除非 IBM 同意延长预生产环境与生产环境更新之间的间隔时间段。IBM 可在不通知客户的情况下更新 IBM Cognos Analytics on Cloud 环境以解决重大漏洞或满足法规要求。

如果客户落后于最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud 达超过一次更新，客户将在最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud 可用后的 60 天内将其环境更新至最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud，除非 IBM 同意延长此时间段。如果客户有预生产环境和生产环境，那么将首先更新预生产环境，随后 2 周内更新生产环境，除非 IBM 同意延长预生产环境与生产环境更新之间的间隔时间段。

IBM Cognos Analytics 的版本号为 [Version].[Release].[Modification Level].[Interim Fix]。在以上文本中，“version”表示 IBM Cognos Analytics 发行版号中的修改级别。版本更改示例如下：从 11.0.8 更改为 11.0.9。“Version”或“Release”的连续发行版号之间的更改同样构成此环境中的单次版本更改。

5.4 非生产限制

如果将云服务指定为“非生产”，那么云服务仅可用作客户的非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的云服务的插件或扩展。

5.5 适用于 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 的条款

自带许可 (BYOL) 产品要求客户预先购买下表中标识的关联 IBM 程序的相应许可权利。客户对于 BYOL SaaS 的权利不应超过按以下指定比例的客户对于关联 IBM 程序的权利。

BYOL 产品不包含针对关联 IBM 程序的升级和支持。客户表示，自己已购买适用的 (1) 许可权利和 (2) 针对关联 IBM 程序的升级和支持。在 BYOL 产品的订购周期内，客户必须保持将 BYOL 产品权利与 IBM 程序权利的最新升级和支持一起使用。如果使用关联 IBM 程序的客户许可或对关联 IBM 程序的客户升级和支持终止，那么客户使用 BYOL 产品的权利也将终止。

客户可继续使用适用于 BYOL 产品使用的关联 IBM 程序的权利，以便于以下期限（“并行使用期限”）内在客户使用 BYOL 产品的同时并行部署关联 IBM 程序：对于订购期限不满三 (3) 年的客户，不超过客户的 BYOL 产品初始订购期限开始后的九十 (90) 天；对于订购期限超过三 (3) 年的客户，不超过客户的 BYOL 产品初始订购期限开始后的一 (1) 年。并行使用期限结束后，在客户使用 BYOL 产品期间，将暂停适用于 BYOL 产品使用的关联 IBM 程序的客户权利，并且客户不得再使用这些权利以部署关联 IBM 程序（任何规定的例外情况除外）。

关联的 IBM 程序	BYOL 产品	BYOL 产品授权用户比率
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 灾难恢复

如果出现重大的系统中断，需要进行灾难恢复活动，此云服务的恢复时间目标为 14 个日历日。