

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

Il Servizio Cloud è ospitato in un data center SoftLayer e il Cliente avrà accesso alla funzionalità più recente del software IBM Cognos Analytics per sviluppare dashboard, report interattivi, analisi personalizzate, query ad-hoc, per creare nuovi report, visualizzare i report pianificati e utilizzare i report attivi tramite un browser web. Il Servizio Cloud fornisce l'esplorazione OLAP interattiva e consente al Cliente di creare e formattare un'ampia varietà di tipologie di report, inclusi gli elenchi, le tabelle di contingenza, i grafici e lo stile del bilancio. Il Servizio Cloud estende l'utilizzo dei report ad un'ampia varietà di dispositivi mobili inclusi Apple iPhone, Android e tablet.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili:

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

La titolarità di una istanza di questo Servizio Cloud include un'istanza di produzione e un'istanza non di produzione. L'istanza di produzione fornisce 250GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB) oltre a tre (3) pod IBM Cognos Analytics. L'istanza non di produzione fornisce 125GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB).

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User

La titolarità di una istanza di questo Servizio Cloud include un'istanza di produzione. L'istanza di produzione fornisce 250GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB) oltre a due (2) pod IBM Cognos Analytics.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

Questo Servizio Cloud richiede un minimo di una (1) titolarità per IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User.

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer può utilizzare solo i seguenti componenti o funzioni del Servizio Cloud:

- Accesso al portale Cognos Analytics e visualizzazione dei report
- Interazione con i Dashboard e le Storie
- Esecuzione dei report proposti

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Viewer

Questo Servizio Cloud richiede un minimo di una (1) titolarità per IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User.

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer può utilizzare solo i seguenti componenti o funzioni del Servizio Cloud:

- Accesso al portale Cognos Analytics e visualizzazione dei report
- Interazione con i Dashboard e le Storie
- Esecuzione dei report proposti

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

La titolarità di una istanza di questo Servizio Cloud include un'istanza di produzione e un'istanza non di produzione. L'istanza di produzione fornisce 250GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB) oltre a tre (3) pod IBM Cognos Analytics. L'istanza non di produzione fornisce 125GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB).

1.1.6 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity

La titolarità di una istanza di questo Servizio Cloud include un'istanza di produzione. L'istanza di produzione fornisce 250GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB) oltre a due (2) pod IBM Cognos Analytics.

1.1.7 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

Questo Servizio Cloud è un abbonamento a breve termine che prevede un abbonamento massimo di novanta (90) giorni. In un ambiente non di produzione rende disponibili 100 GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB).

1.1.8 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud

Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 250GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di tre (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come add-on). Inoltre, il Servizio Cloud IBM include un ambiente separato con un'Istanza del Servizio Cloud IBM per il Cliente può utilizzare solo per le attività Non di Produzione. Questo Servizio Cloud è inoltre soggetto alle Condizioni Applicabili a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, riportate di seguito. Il Cliente potrebbe riscontrare una riduzione delle prestazioni se nel Servizio Cloud vengono abilitati più di 1.500 Utenti autorizzati.

1.1.9 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

Il Servizio Cloud consente di utilizzare un massimo di 250GB di storage per il contenuto generato dall'utente (Content Store & Audit DB), nonché un minimo di cinque (5) IBM Cognos Analytics Report Server (ulteriori Report Server possono essere acquistati come add-on). Inoltre, il Servizio Cloud include un ambiente separato con un'Istanza del Servizio Cloud per il Cliente può utilizzare solo per le attività Non di Produzione. Questo ambiente non di produzione fornisce un massimo di 125GB di storage per i contenuti generati dall'utente (Content Store & Audit DB). Questo Servizio Cloud è inoltre soggetto alle Condizioni Applicabili a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL, riportate di seguito.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

Il presente Servizio Cloud riguarda la fornitura di un (1) ulteriore componente pod IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Pod crea report, in PDF, HTML, XLS, XML e CSV. Questo add-on è disponibile solo per i Clienti con titolarità per IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

Il presente Servizio Cloud riguarda la fornitura di un (1) ulteriore istanza IBM Cognos Non-Production. Questa istanza non di produzione fornisce 125GB di storage per i contenuti generati dall'utente. Questo add-on è disponibile solo per i Clienti con titolarità per IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

Questo Servizio Cloud opzionale fornisce 100 GB di storage aggiuntivo per il contenuto generato dall'utente oltre a quanto definito nell'offerta contrattuale del Servizio Cloud. Questo add-on è disponibile solo per i Clienti con titolarità per IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User o IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Jump Start Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) assistenza sui casi d'uso, (2) l'addestramento sulle procedure per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) assistenza e consulenza sulla preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di impostazione fornito in remoto viene acquistato per

Impegno e scade dopo 90 giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nel Documento d'Ordine, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Accelerator Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) assistenza sui casi d'uso, tra cui i casi d'uso sullo spostamento dei dati a supporto dello spostamento dei dati in un determinato momento, in un'unica volta, (2) addestramento sulle procedure per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi d'uso) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, la prima tra le due, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.
- Un'Istanza dell'Applicazione è una copia di un programma applicativo con un nome univoco collegata o gestita dai Servizi Cloud. Un'Applicazione presente in più ambienti (quali l'ambiente di test, sviluppo, staging o produzione) o più istanze di un'Applicazione all'interno di un singolo ambiente sono considerate come Istanze separate di un'Applicazione.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il prerequisito software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
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 Materiali forniti dal Cliente

Qualora il Cliente fornisca a IBM driver, file jar, file di licenza, file di configurazione e altri materiali del Cliente o di terzi per essere utilizzati, su richiesta del Cliente, da IBM nell'ambiente del Servizio Cloud del Cliente (nell'insieme "Materiali forniti dal Cliente"): il Cliente garantisce a IBM una licenza limitata, interamente pagata, non esclusiva, non trasferibile, in tutto il mondo, (senza il diritto di fornirla in sublicenza), in base ai diritti di proprietà intellettuale applicabili del Cliente per usare i Materiali forniti dal Cliente al solo scopo di fornire al Cliente il Servizio Cloud. L'utilizzo di tali Materiali forniti dal Cliente è ad esclusiva discrezione di IBM che può interromperne l'utilizzo in qualsiasi momento per qualsiasi motivo a sua unica discrezione.

Il Cliente rappresenta e garantisce in modo continuativo di (a) essere in possesso dei diritti necessari per fornire a IBM i Materiali forniti dal Cliente, (b) che IBM può utilizzare legalmente i Materiali forniti dal

Cliente per fornire il Servizio Cloud al Cliente e (c) che i Materiali forniti dal Cliente non contengano codice dannoso. Il Cliente deve informare tempestivamente IBM qualora il Cliente perda il diritto che consenta a IBM l'uso dei Materiali forniti dal Cliente o venga a conoscenza che possa contenere codice dannoso.

Il Cliente è consapevole che (a) IBM non garantisce l'applicabilità dei Materiali forniti dal Cliente all'interno del Servizio Cloud e (b) IBM non è responsabile per il Cliente qualora i Materiali forniti dal Cliente compromettano la capacità di IBM di soddisfare: (1) dichiarazioni e garanzie di IBM riguardanti il Servizio Cloud e/o (2) il Livello di Servizio del Servizio Cloud.

5.3 Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud

Se il Cliente viene informato da IBM che l'ambiente deve essere aggiornato con la versione più recente di IBM Cognos Analytics on Cloud, l'aggiornamento avverrà entro dalla notifica, a meno che IBM non concordi per un periodo più lungo. Nei casi in cui il Cliente abbia sia un ambiente di pre-produzione che uno di produzione, si provvederà in primo luogo all'aggiornamento dell'ambiente di pre-produzione per poi effettuare quello dell'ambiente di produzione entro un massimo di 2 settimane, a meno che IBM non concordi per un periodo di tempo maggiore tra l'aggiornamento dei due ambienti. In potrebbe provvedere all'aggiornamento dell'ambiente di IBM Cognos Analytics on Cloud senza informare il Cliente, per risolvere significative vulnerabilità o per soddisfare requisiti normativi.

Nel caso in cui il Cliente sia indietro di più di un aggiornamento rispetto alla versione più recente di IBM Cognos Analytics on Cloud, si provvederà all'aggiornamento dell'ambiente con la versione più recente di IBM Cognos Analytics on Cloud entro 60 giorni dalla disponibilità della versione più recente di IBM Cognos Analytics on Cloud, a meno che IBM non concordi per un periodo di tempo maggiore. Nei casi in cui il Cliente abbia sia un ambiente di pre-produzione che uno di produzione, si provvederà in primo luogo all'aggiornamento dell'ambiente di pre-produzione per poi effettuare quello dell'ambiente di produzione entro un massimo di 2 settimane, a meno che IBM non concordi per un periodo di tempo maggiore tra l'aggiornamento dei due ambienti.

La numerazione di IBM Cognos Analytics ha la seguente struttura [Versione].[Release].[Livello di modifica].[Fix provvisoria]. Nel testo precedente, 'versione' fa riferimento ad un Livello di modifica all'interno della numerazione di una release di IBM Cognos Analytics. Un esempio di cambiamento della versione potrebbe essere un passaggio da 11.0.8 a 11.0.9. I cambiamenti tra release consecutive di numero di 'Versione' o 'Release' costituiscono anche un cambiamento singolo di versione in questo contesto.

5.4 Limitazione di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è designato come "Non Produzione", può essere utilizzato solo come parte delle attività non di produzione del Cliente, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, verifica delle prestazioni, staging, garanzia della qualità e/o implementazioni addizionali o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate.

5.5 Condizioni applicabili a IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL

Le offerte Bring your own licenses (BYOL) richiedono che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM associato. Le titolarità del Cliente per BYOL SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato, in base agli indici specificati di seguito.

L'offerta BYOL non include l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquistato (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Durante il Periodo di Abbonamento all'offerta BYOL, il Cliente deve tenere aggiornato l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato usato insieme alle titolarità dell'offerta BYOL. Qualora la licenza o l'Abbonamento e Supporto del Cliente per l'utilizzo del programma IBM associato vengano sospesi, cesserà anche il diritto del Cliente all'utilizzo dell'offerta BYOL.

Il Cliente può continuare a utilizzare le titolarità associate al programma IBM che sono applicate all'utilizzo dell'offerta BYOL per distribuire il programma IBM associato in concomitanza con l'utilizzo da parte del Cliente dell'offerta BYOL per il seguente periodo (il "periodo di Utilizzo simultaneo"): per i Clienti con una durata di abbonamento inferiore a 3 (tre), non più di novanta (90) giorni dopo l'inizio dell'abbonamento iniziale del Cliente dell'offerta BYOL; per i Clienti con una durata di abbonamento superiore a 3 (tre) anni, non più di un (1) anno dall'inizio dell'abbonamento iniziale del Cliente all'offerta BYOL. Al termine del periodo di Utilizzo Simultaneo e per la durata dell'uso dell'offerta BYOL da parte del Cliente, le titolarità del Cliente per il programma IBM associato, applicate all'utilizzo dell'offerta BYOL,

vengono sospese e il Cliente non potrà più utilizzare tali titolarità per implementare il programma IBM associato (soggetto ad eventuali eccezioni dichiarate).

Programma IBM Associato	Offerta BYOL	Rapporto Utenti Autorizzati dell'offerta 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 Disaster Recovery

Nel caso in cui il Servizio Cloud non sia disponibile a causa di un evento catastrofico o per un motivo al di fuori del controllo di IBM presso il data center in cui IBM fornisce il Servizio Cloud, IBM si attiverà per fornire al Cliente il Servizio Cloud tramite un altro data center IBM entro 14 (quattordici) giorni solari. Fare riferimento allo SLA (Service Level Agreement) per interruzioni non considerate catastrofiche o al di fuori del controllo di IBM. L'impostazione della VPN non è inclusa.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)".

Firma e timbro del Cliente

Data: