

IBM Cognos Analytics on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del Cliente.

1. Servizio in Cloud

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on 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. IBM Cognos Analytics on Cloud rappresenta l'offerta base, ed il Cliente potrà sottoscrivere un abbonamento al Servizio Cloud che preveda uno o più account, a ciascuno dei quali viene assegnato uno dei livelli descritti di seguito.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Il livello IBM Cognos Analytics on Cloud Standard consente al Cliente di sviluppare modelli di dati, dashboard e storie, visualizzare report pianificati ed utilizzare report attivi tramite un browser web. Il Servizio Cloud fornisce inoltre l'esplorazione interattiva OLAP. Il Servizio Cloud estende l'utilizzo dei report ad un'ampia varietà di dispositivi mobili inclusi Apple iPhone, Android e tablet.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

In aggiunta alle funzionalità del livello Standard, il livello IBM Cognos Analytics on Cloud Plus consente al Cliente di sviluppare esplorazioni personalizzate.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

In aggiunta alle funzionalità del livello Plus, il livello IBM Cognos Analytics on Cloud Premium consente al Cliente di sviluppare report interattivi, query ad-hoc, creare nuovi report e pianificare report per le esecuzioni successive e per quelle ripetute.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration è un'offerta obbligatoria e gratuita, assegnata agli utenti all'interno dell'abbonamento come ruolo amministrativo per la gestione dell'offerta del livello selezionato del Cliente.

1.2 Servizi di accelerazione

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud 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.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud 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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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.

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 Backup

I backup dello spazio di cartella condiviso e dei database applicativi vengono eseguiti quotidianamente. I backup vengono effettuati localmente e salvati in un data center separato. IBM conserverà gli ultimi sette (7) backup giornalieri e quattro (4) backup settimanali aggiuntivi. I backup vengono codificati in fase di conservazione su un sistema di backup basato su disco e durante la trasmissione.

5.2 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.

5.3 Accesso alle Origini Dati di IBM Planning Analytics

Gli Utenti Autorizzati del Servizio Cloud IBM Cognos Analytics Dedicated possono utilizzare tale Servizio per accedere ai dati contenuti nel Servizio Cloud IBM Planning Analytics.

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)", "Service Level Agreement ("SLA")" .

Firma e timbro del Cliente

Data: