

## IBM Cognos Analytics on Cloud

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

### 1. Облачная Услуга

#### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

##### 1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Облачная Услуга размещается в ЦОД SoftLayer, и у Клиента есть доступ к наиболее новым функциям ПО IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud — это базовое предложение, и Клиент может создать подписку на Облачную Услугу, состоящую из одной или нескольких учётных записей пользователей, каждая из которых должна быть приписана к одному из нижеперечисленных уровней.

##### 1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Уровень IBM Cognos Analytics on Cloud Standard позволяет Клиенту разрабатывать модели данных, информационные панели и истории, просматривать запланированные отчёты и использовать активные отчёты с помощью браузера. Облачная Услуга предлагает возможность интерактивной работы с OLAP. Облачная Услуга расширяет сферу использования отчётов за счёт широкого спектра мобильных устройств, в том числе Apple iPhone, Android и планшетов.

##### 1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

В дополнение к возможностям уровня Standard, на уровне IBM Cognos Analytics on Cloud Plus Клиент получает возможность разрабатывать специальные модели.

##### 1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Помимо возможностей уровня Plus, решение IBM Cognos Analytics on Cloud Premium даёт Клиенту возможность разрабатывать интерактивные отчёты, специальные запросы, создавать новые отчёты и планировать отчёты для дальнейшего регулярного выполнения.

##### 1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration — это обязательное бесплатное дополнение, которое предоставляется пользователям в рамках подписки в качестве административного ресурса для управления предложением Клиента на выбранном уровне.

### 1.2 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

#### 1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

В рамках этой услуги настройки предоставляется максимум 50 часов консультаций в дистанционном режиме для новых пользователей, в том числе (1) помощь в отношении сценариев использования, (2) ознакомление с методиками создания отчётов, использования информационных панелей и других системных инструментов, (3) помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных, (4) другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и конфигурирования (совместно именуется "начальные действия"). Эта дистанционно оказываемая услуга настройки приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 90 дней с даты покупки разрешения, указанной в Документе по Транзакции, независимо от того, все ли часы были использованы.

#### 1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

В рамках этой услуги настройки предоставляется максимум 50 часов консультаций в дистанционном режиме для выполнения следующих действий: (1) помощь в отношении сценариев использования, включая сценарии перемещения данных и оказание поддержки в ходе одноразового перемещения данных, (2) ознакомление с методиками создания отчётов,

использования информационных панелей и других системных инструментов, (3) помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных (включая настройку исходной и целевой сред и перемещение данных в соответствии со сценарием перемещения данных) и (4) другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и конфигурирования (совместно именуется "Действия"). Эта дистанционно предоставляемая услуга настройки приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 12 месяцев с даты покупки разрешения или в последний день исходного срока подписки на Облачную Услугу, в зависимости от того, какая дата раньше, независимо от того, все ли часы были использованы.

## 2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Европейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

## 3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

### 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## **4. Платежи**

### **4.1 Системы расчёта оплаты**

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.

## **5. Дополнительные положения**

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются положения, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Резервное копирование**

Резервное копирование совместно используемого пространства каталогов и баз данных приложений выполняется ежедневно. Резервные копии создаются локально и сохраняются в отдельном центре обработки данных. IBM будет сохранять ежедневные резервные копии за последние 7 дней, а также дополнительно четыре недельных копии. Резервные копии кодируются в стационарном состоянии на дисковых резервных системах и в процессе передачи.

### **5.2 Аварийное восстановление**

Если Облачная Услуга станет недоступной в результате катастрофы или причины, находящейся вне контроля IBM, в центре обработки данных (ЦОД), где IBM предоставляет Облачную Услугу Клиенту, IBM осуществит необходимые действия, чтобы в течение 14 календарных дней предоставить Клиенту Облачную Услугу через другой ЦОД IBM. В Соглашении об уровне обслуживания (SLA) можно проверить, какие простои не считаются катастрофическими или находящимися вне контроля IBM.

### **5.3 Доступ к источникам данных IBM Planning Analytics**

Авторизованным Пользователям Облачной Услуги IBM Cognos Analytics Dedicated разрешается использовать эту Услугу для доступа к данным в составе Облачной Услуги IBM Planning Analytics.