

IBM Cognos Analytics on Cloud

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

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

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。IBM Cognos Analytics on Cloud 是基础产品，客户可以创建由一个或多个用户帐户组成的云服务订购，每个用户帐户都分配了以下描述的其中一个层。

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

IBM Cognos Analytics on Cloud Standard 层允许客户通过 Web 浏览器开发数据模型、仪表板和案例，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。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。

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

除了 Standard 层的功能外，IBM Cognos Analytics on Cloud Plus 层还允许客户开发自定义探索。

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

除了 Plus 层的功能之外，IBM Cognos Analytics on Cloud Premium 层还允许客户开发交互式报告、特殊查询，创建新报告以及为后续和重复执行安排报告。

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration 是一项必需的免费插件产品，分配给订购中的用户，作为管理角色来管理客户所选层级产品。

1.2 加速服务

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud 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。

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud 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“数据处理和保护数据表”（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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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在 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：

- 授权用户是有权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。

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 备份

每日对共享文件夹空间和应用程序数据库进行备份。备份将在本地进行，并备份到单独数据中心内。IBM 将保留过去 7 天的每日备份，以及额外的 4 个每周备份。位于磁盘备份系统上的备份是加密的，在传输期间，数据也是加密的。

5.2 灾难恢复

如果由于 IBM 配置客户云服务的数据中心发生灾难事件或 IBM 不可控的原因而导致云服务不可用，IBM 将努力通过其他 IBM 数据中心在 14 个日历日内向客户提供。请参阅服务级别协议以了解不被视为灾难或者 IBM 不可控情况的停机。

5.3 访问 IBM Planning Analytics 数据源

允许 IBM Cognos Analytics Dedicated 云服务授权用户使用此服务来访问 IBM Planning Analytics 云服务中的数据。