

Descripción del Servicio

IBM Cognos Analytics on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

El Servicio de Cloud está alojado en un centro de datos SoftLayer, y el Cliente tiene acceso a la funcionalidad más reciente del software IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud es la oferta básica y el Cliente puede crear una suscripción al Servicio de Cloud que conste de una o más cuentas de usuario, a cada una de las cuales se le asignará uno de los niveles que se describen a continuación.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

El nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Standard permite al Cliente desarrollar modelos de datos, dashboards e historias, ver informes personalizados y consumir informes activos a través de un navegador web. El Servicio de Cloud proporciona una exploración OLAP interactiva. El Servicio de Cloud amplía el consumo de informes con una extensa gama de dispositivos móviles, incluyendo dispositivos iPhone de Apple, dispositivos Android y tabletas.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Además de las capacidades del nivel Standard, el nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Plus permite al cliente desarrollar exploraciones personalizadas.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Además de las capacidades del nivel Plus, el nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Premium permite al cliente desarrollar informes interactivos, consultas adhoc, crear nuevos informes y programar informes para su ejecución posterior y repetida.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration es una oferta complementaria obligatoria gratuita que se asigna a los usuarios dentro de la suscripción, como una función administrativa para gestionar la oferta del nivel seleccionado del Cliente.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de

minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Copia de seguridad

Las copias de seguridad de las bases de datos de aplicación y el espacio de carpeta compartida se realizan diariamente. Las copias de seguridad se realizan de forma local y guardan de un centro de datos independiente. IBM conservará las últimas siete (7) copias de seguridad diarias y cuatro (4) copias de seguridad semanales adicionales. Las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión.