

IBM Cognos Analytics on Cloud

Essa Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher dentre as ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

O Serviço em Nuvem é hospedado em um datacenter da SoftLayer e o Cliente tem acesso às funcionalidades mais recentes do software IBM Cognos Analytics. O IBM Cognos Analytics on Cloud é a oferta de base e o Cliente pode criar uma subscrição para o Serviço em Nuvem composta por uma ou mais contas do usuário, a cada uma das quais se designará uma das camadas descritas abaixo.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

A camada IBM Cognos Analytics on Cloud Standard permite que o Cliente desenvolva modelos de dados, painéis e histórias, visualize relatórios programados e consuma relatórios ativos através de um navegador da web. O Serviço em Nuvem fornece exploração de OLAP interativa. O Serviço em Nuvem amplia o consumo de relatórios com uma extensa variedade de dispositivos móveis, incluindo Apple iPhone, Android e tablets.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Além dos recursos da camada Standard, a camada IBM Cognos Analytics on Cloud Plus permite que o Cliente desenvolva explorações personalizadas.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Além dos recursos da camada Plus, a camada IBM Cognos Analytics on Cloud Premium permite que o Cliente desenvolva relatórios interativos, consultas sob demanda, crie novos relatórios e programe relatórios para execução repetida e subsequente.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration é uma oferta gratuita complementar obrigatória, designada a usuários no âmbito da subscrição, como uma função administrativa para gerenciar a oferta da camada selecionada pelo Cliente.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM disponível em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que pode ser processado, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, se e até o limite em que seja aplicável: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Europeu (EU/2016/679) (RGPD); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem

de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilidade | Crédito (% de encargo de subscrição mensal*) |
|------------------------|---|
| Menor que 99,9% | 2% |
| Menor que 99,0% | 5% |
| Menor que 95,0% | 10% |

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horas de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a esse Serviço em Nuvem:

- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar os Serviços em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Backup

Backups do espaço de pasta compartilhado e bancos de dados de aplicativo são executados diariamente. Backups são feitos localmente e copiados em um data center distinto. A IBM guardará os últimos 7 backups diários e mais quatro backups semanais. Os backups são criptografados em repouso em um sistema de backup baseado em disco e durante a transmissão.