

IBM Cognos Analytics on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Služba Cloud Service je hostována v datovém středisku SoftLayer a Zákazník má přístup k aktuálním funkcím softwaru IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud je základní nabídka a Zákazník může vytvořit registraci služby Cloud Service, která se bude skládat z jednoho nebo více uživatelských účtů, z nichž každý je přidělen do jedné z níže popsanych vrstev.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Vrstva IBM Cognos Analytics on Cloud Standard umožňuje Zákazníkovi vyvíjet datové modely, řídicí panely a příběhy, prohlížet plánované sestavy a spotřebovávat aktivní sestavy prostřednictvím webového prohlížeče. Služba Cloud Service nabízí interaktivní využití OLAP. Služba Cloud Service rozšiřuje používání sestav o širokou nabídku mobilních zařízení, včetně zařízení Apple iPhone, Android a tabletů.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Kromě schopností Standardní vrstvy umožňuje vrstva IBM Cognos Analytics on Cloud Plus Zákazníkovi vyvíjet vlastní prozkoumání.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Kromě schopností vrstvy Plus umožňuje vrstva IBM Cognos Analytics on Cloud Premium Zákazníkovi vyvíjet interaktivní sestavy, ad-hoc dotazy a plánované sestavy pro následné a opakované, provedené.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration je povinná bezplatná doplňující nabídka, která je uživatelům přidělena v rámci registrace, jako administrativní role pro správu Zákazníkem vybraných nabídek vrstvy.

1.2 Akcelerační služby

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti spuštění"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Transakčním dokumentu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění činností včetně (1) asistence se způsoby použití, včetně způsobů použití pohybu dat k podpoře jednorázového pohybu dat v určitém okamžiku, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice ve způsobu použití pohybu dat) a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Dostupnosti služeb | Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*) |
|--------------------|---|
| Méně než 99,9 % | 2 % |
| Méně než 99,0 % | 5 % |
| Méně než 95,0 % | 10 % |

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexového programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Zálohování

Zálohování prostoru sdílené složky a databází aplikace se provádějí denně. Zálohování probíhá místně a zálohuje se v samostatném datovém středisku. IBM bude uchovávat posledních 7 denních záloh a další 4 týdenní zálohy. Zálohy jsou šifrovány v klidovém režimu na diskový záložní systém a také během přenosu.

5.2 Zotavení z havárie

V případě, že služba Cloud Service není dostupná v důsledku katastrofické události nebo z příčiny, nad níž nemá IBM kontrolu, v datovém středisku, v němž IBM poskytuje Zákazníkovi služby Cloud Service, IBM zajistí poskytování služby Cloud Service Zákazníkovi přes jiné datové středisko IBM během 14 kalendářních dní. Informace o výpadcích, které nejsou považovány za katastrofické nebo jsou mimo kontrolu IBM viz Dohodu o úrovni služeb.

5.3 Přístup k IBM Planning Analytics Data Sources

Oprávnění uživatelé služby IBM Cognos Analytics Dedicated Cloud Service Authorized Users na straně Zákazníka mohou používat Služby pro přístup k datům v rámci služby IBM Planning Analytics Cloud Service.