

IBM Cognos Analytics on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Der in einem SoftLayer-Rechenzentrum gehostete Cloud-Service bietet dem Kunden Zugriff auf die neuesten Funktionen der IBM Cognos Analytics-Software. IBM Cognos Analytics on Cloud ist das Basisangebot. Der Kunde kann eine Subscription für den Cloud-Service erstellen, die aus einem oder mehreren Benutzerkonten besteht, wobei jedes Konto einer der nachfolgend beschriebenen Preisstufen zugeordnet wird.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Die IBM Cognos Analytics on Cloud Standard-Preisstufe ermöglicht dem Kunden die Entwicklung von Datenmodellen, Dashboards und Storys, das Anzeigen geplanter Berichte und die Verarbeitung aktiver Berichte über einen Web-Browser. Der Cloud-Service bietet interaktive OLAP-Untersuchungen. Mit diesem Angebot können Berichte ferner auf einer breiten Palette von Mobilgeräten, einschließlich Apple iPhones, Android-Geräten und Tablets, genutzt werden.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Zusätzlich zu den Funktionen der Standard-Preisstufe ermöglicht die IBM Cognos Analytics on Cloud Plus-Preisstufe dem Kunden die Entwicklung angepasster Untersuchungen.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Zusätzlich zu den Funktionen der Plus-Preisstufe ermöglicht die IBM Cognos Analytics on Cloud Premium-Preisstufe dem Kunden die Entwicklung interaktiver Berichte, Ad-hoc-Abfragen, die Erstellung neuer Berichte sowie die Planung von Berichten für die spätere wiederholte Ausführung.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration ist ein erforderliches kostenloses Add-on-Angebot, das Benutzern innerhalb der Subscription als Verwaltungsrolle für die Verwaltung des vom Kunden gewählten Preisangebots zugeordnet wird.

1.2 Acceleration Services

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser Remote-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Auftragsdokument angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4)

Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser Remote-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Sicherung

Der Speicher für gemeinsam genutzte Ordner und die Anwendungsdatenbanken werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden lokal durchgeführt und in ein räumlich getrenntes Rechenzentrum repliziert. IBM bewahrt die Sicherungen der letzten 7 Tage und zusätzlich vier wöchentliche Sicherungen auf. Die Sicherungen werden im Ruhezustand auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung verschlüsselt.

5.2 Disaster-Recovery

Sollte der Cloud-Service aufgrund eines Katastrophenfalls oder aus Gründen, die IBM nicht zu vertreten hat, in dem Rechenzentrum, in dem IBM den Cloud-Service für den Kunden bereitstellt, nicht verfügbar sein, wird IBM bestrebt sein, den Cloud-Service innerhalb von 14 Kalendertagen in einem anderen IBM Rechenzentrum für den Kunden zur Verfügung zu stellen. Im Service-Level-Agreement wird beschrieben, welche Ausfälle bzw. Betriebsunterbrechungen nicht als Katastrophenfälle oder Vorfälle außerhalb der Kontrolle von IBM angesehen werden.

5.3 Zugriff auf IBM Planning Analytics-Datenquellen

Berechtigten Benutzern des Cloud-Service IBM Cognos Analytics Dedicated ist es gestattet, diesen Service für den Zugriff auf Daten innerhalb des Cloud-Service IBM Planning Analytics zu nutzen.