

IBM Cognos Analytics on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svakog jedinstvenog Ovlaštenog korisnika kojem se dodjeljuje pristup za IBM SaaS, na bilo koji način, način izravno ili neizravno (na primjer: preko multipleksnog programa, uređaja ili poslužitelja aplikacija), koristeći bilo koja sredstva. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom POE ili Transakcijskom dokumentu.
- Gigabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Gigabajt se definira kao 2 na tridesetu potenciju bajtova podataka (1,073,741,824 bajtova). Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Gigabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Usluge na daljinu

Usluga na daljinu IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud kupuje se na temelju Angažmana i naplatit će se po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu. Usluga na daljinu dostupna je samo Klijentima s ovlaštenjem za IBM Cognos Analytics Standard on Cloud i/ili IBM Analytics Enterprise on Cloud. Usluga na daljinu uključuje do 50 sati poduke i pomoći, uključujući jednostavnije utvrđivanje početnog IBM Cognos Analytics on Cloud slučaja korištenja, poduku za IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, upute o dokazanim praksama za IBM Cognos Analytics izvještaje, kontrolne ploče i modeliranje, pomoć kod povezivanja s postojećim podržanim izvorom podataka i upute za administraciju IBM Cognos Analyticsa. Usluge koje nisu ovdje opisane su izvan opsega ponude. Usluge na daljinu moraju se iskoristiti unutar 90 dana od dodjele.

5. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje Cloud usluge počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu Cloud usluzi, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE određuje obnavlja li se Cloud usluga automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, Cloud usluga će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, Cloud usluga će biti dostupna na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. Cloud usluga će biti dostupna do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

6. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška za IBM SaaS, kao što je navedeno na http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

| Ozbiljnost | Definicija ozbiljnosti | Ciljana vremena odgovora | Pokrivenost za vremena odgovora |
|------------|--|--------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti. | Unutar jednog sata | 24x7 |
| 2 | Značajan utjecaj na poslovanje: Komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju. | Unutar 2 radna sata | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 3 | Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotreblijiva i ne predstavlja kritičan utjecaj na operacije. | Unutar 4 radna sata | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 4 | Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme. | Unutar 1 radnog dana | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Kreiranje računa i pristup

Klijent je odgovoran osigurati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Klijenta.

7.2 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

7.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

Dodatak A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

S hostingom na IBM SoftLayeru, Klijenti IBM SaaS-a će pristupati najnovijim funkcionalnostima koje pruža IBM Cognos Analytics kako bi razvijali kontrolne ploče, interaktivne izvještaje, prilagođenu analizu, ad-hoc upite, kreirali nove izvještaje, pregledavali planirane izvještaje i koristili aktivne izvještaje pomoću pretražitelja. IBM SaaS pruža interaktivno OLAP istraživanje i kupcu omogućuje kreiranje i formatiranje raznih tipova izvještaja, uključujući izvještaje u stilu liste, unakrsne tablice, grafikona i financijskog izvještaja. IBM SaaS proširuje korištenje izvještaja na širok raspon mobilnih uređaja, uključujući Apple iPhone, Android i tablete.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

SaaS pruža korisniku pristup ponudi IBM Cognos Analytics za proizvodnu upotrebu. SaaS omogućuje maksimalno 100 GB prostora za pohranu korisnički generiranog sadržaja.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ovaj IBM SaaS predstavlja jednokratnu pretplatu s fiksnim vremenom trajanja od tri mjeseca. Omogućuje neproizvodnu upotrebu maksimalno 100 GB prostora za pohranu korisnički generiranog sadržaja.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

SaaS omogućuje maksimalno 250 GB prostora za pohranu korisnički generiranog sadržaja i minimalno tri (3) Poslužitelja izvještavanja za IBM Cognos Analytics (dodatne Poslužitelje izvještavanja moguće je kupiti u obliku dodatka). Osim toga, IBM SaaS uključuje zasebnu okolinu koja sadrži instancu IBM SaaS-a za predproizvodnu upotrebu i korištenje Izravne veze visoke brzine od 10 Gbps između SoftLayera i Klijentovog ISP-a.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Ovaj SaaS je smješten na bare metal poslužiteljima i omogućuje maksimalno 500 GB prostora za pohranu korisnički generiranog sadržaja i minimalno pet (5) Poslužitelja izvještavanja za IBM Cognos Analytics (dodatne Poslužitelje izvještavanja moguće je kupiti u obliku dodatka). Osim toga, IBM SaaS uključuje zasebnu okolinu koja sadrži instancu IBM SaaS-a za predproizvodnu upotrebu i korištenje Izravne veze visoke brzine od 10 Gbps između SoftLayera i Klijentovog ISP-a.

1.5 Fakultativni dodaci

Sljedeći Dodaci dostupni su samo Klijentima ovlaštenim za ponude IBM Cognos Analytics Standard on Cloud i/ili IBM Cognos Analytics on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ovaj fakultativni IBM SaaS omogućuje dodjelu jedne (1) dodatne komponente Poslužitelja izvještaja za IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Poslužitelj izvještaja prikazuje izvještaje u formatima PDF, HTML, XLS, XML i CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Ovaj fakultativni IBM SaaS pruža 250 GB prostora za pohranu korisničkog sadržaja koji se dodaje maksimumu definiranom u ugovorenoj IBM SaaS ponudi.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za njega.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaji ili uzroci izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi put shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu opisana je za svaku odgovarajuću ponudu.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

| Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca | Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|---------------------------------------|--|
| Manje od 95% | 2% |

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

| Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca | Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|---------------------------------------|--|
| 95,0% – 98,99% | 2% |
| Manje od 95% | 5% |

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

| Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca | Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|---------------------------------------|--|
| 99,0% – 99,75% | 2% |
| 95,0% – 98,99% | 5% |
| Manje od 95% | 10% |

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 476 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

| | |
|--|---|
| 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 476 minuta Vremena prekida rada = 42 724 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta | = 2% Odobrenja dostupnosti za Standard i 5% Odobrenja dostupnosti za Enterprise za 98,8% dostupnosti tijekom Ugovorenog mjeseca |
|--|---|

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.