

IBM Cognos Analytics on Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento denominado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao pedir, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato"), e junto com os ToU constituem o contrato completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- 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. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso exclusivo IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Instância** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância disponível do IBM SaaS para acessar e usar durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade do Cliente (PoE) ou Documento de Transação.
- Gigabyte** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado à 30ª potência de bytes de dados (1.073.741.824 bytes). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Gigabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

3.1 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

3.2 Encargos de Excedentes

Se o uso real do IBM SaaS por parte do Cliente durante o período de medição exceder a autorização declarada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme estabelecido no Documento de Transação.

4. Serviços Remotos

O serviço remoto IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud é adquirido por Compromisso e será faturado no encargo especificado no Documento de Transação. O serviço remoto está disponível somente para Clientes com autorizações para o IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e/ou IBM Analytics Enterprise on Cloud. O serviço remoto inclui até 50 horas de treinamento e assistência, incluindo identificação facilitada de um caso de uso inicial do IBM Cognos Analytics on Cloud, treinamento sobre a Metodologia de Implementação de Soluções de Análise de Negócios (BASIM) da IBM para Cognos Analytics, orientação sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e modelagem do IBM Cognos Analytics, assistência para conexão a uma origem de dados suportada existente e orientação sobre a administração do IBM Cognos Analytics. Quaisquer serviços não descritos acima estão fora do escopo da oferta. O serviço remoto deve ser usado em até 90 dias após o fornecimento.

5. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem inicia na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração da vigência do Serviço em Nuvem, o mesmo será renovado automaticamente pela duração especificada na PoE.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível, em uma base mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, noventa (90) dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

6. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido ao IBM SaaS conforme definido em http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ou em uma URL subsequente fornecida pela IBM. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/serviço inativo: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou uma interface essencial falhou. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função do serviço é gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

7. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

7.1 Criação de Conta e Acesso

O Cliente é responsável por assegurar que cada usuário do IBM SaaS proteja a identificação e senha de sua conta e controle quem pode acessar uma Conta do Usuário do IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

7.2 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a eficácia do IBM SaaS com o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

7.3 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como receptor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por informar quaisquer mudanças à IBM.

Apêndice A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Hospedados no IBM SoftLayer, os Clientes do IBM SaaS acessarão a funcionalidade mais atual do IBM Cognos Analytics para desenvolver painéis, relatórios interativos, análises customizadas, consultas ad-hoc, criar novos relatórios, visualizar relatórios planejados e consumir relatórios ativos via navegador da web. O IBM SaaS fornece exploração OLAP interativa e permite que um cliente crie e formate uma grande variedade de tipos de relatórios, incluindo listas, tabelas cruzadas, gráficos e estilo de demonstração financeira. O IBM SaaS estende o consumo de relatórios com uma ampla variedade de dispositivos móveis, incluindo Apple iPhone, Android e tablets.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

O SaaS fornece ao usuário acesso ao IBM Cognos Analytics para uso de produção. O SaaS permite um máximo de 100 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Este IBM SaaS é uma subscrição única por um período fixo de três meses. Ele fornece um máximo de 100 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário em uso de não produção.

1.3 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

O SaaS permite um máximo de 250 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário, bem como um mínimo de três (3) IBM Cognos Analytics adicionais Report Servers (Report Servers podem ser comprados como um complemento). Além disso, o IBM SaaS inclui um ambiente distinto com uma instância do IBM SaaS para uso de pré-produção e o uso de um Link Direto de alta velocidade de 10Gbps entre o SoftLayer e ISP do Cliente.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

O SaaS é hospedado em servidores bare metal e permite um máximo de 500 GB de armazenamento para conteúdo gerado pelo usuário, bem como um mínimo de cinco (5) IBM Cognos Analytics Report Servers adicionais (Report Servers podem ser comprados como um complemento). Além disso, o IBM SaaS inclui um ambiente distinto com uma instância do IBM SaaS para uso de pré-produção e o uso de um Link Direto de alta velocidade de 10Gbps entre o SoftLayer e ISP dos Clientes.

1.5 Complementos Opcionais

Os Complementos a seguir estão disponíveis apenas para Clientes com autorizações para as ofertas IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e IBM Cognos Analytics on Cloud

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Este IBM SaaS opcional oferece o fornecimento de um (1) componente adicional do IBM Cognos Analytics Report Server. O IBM Cognos Report Server renderiza relatórios em PDF, HTML, XLS, XML e CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Este IBM SaaS opcional fornece um armazenamento adicional de 250 GB para conteúdo criado pelo usuário, além do máximo definido na oferta IBM SaaS contratada.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS que será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente:

Aplicar-se-á versão desse SLA que for atual no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS foi interrompido e os usuários do Cliente não conseguem usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais possuem permissões. O tempo de inatividade não inclui o período de tempo em que o IBM SaaS não está disponível por causa de:
 - Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha do cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam no não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk do suporte técnico da IBM, dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento impactou o uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade dentro de, no máximo, três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relata que foi impactado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no SLA atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. Para Serviço Incluídos em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos juntos por um único preço conjunto), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal único conjunto para o Serviço Incluído em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente pode submeter somente Reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com respeito a mais de um IBM SaaS incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontando a uma razão de 50%.
- f. O total em Créditos de Disponibilidade concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder dez por cento (10%) de um doze avos (1/12) dos encargos anuais pagos pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contrato é descrita para cada oferta aplicável.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é o objeto de uma Reivindicação)
Menos que 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
95,0% – 98,99%	2%
Menos que 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Menos que 95%	10%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 476 minutos totais de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inatividade = 42.724 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de Crédito de Disponibilidade por Padrão & 5% de Crédito de Disponibilidade para a Empresa para 98,8% de Disponibilidade durante o Mês Contratado.
---	---

4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço está disponível apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, entre outros, de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas pelos usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.