

IBM Cognos Analytics on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Gigabyte** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Gigabyte este definit ca 2 la puterea 30 de byți de date (1.073.741.824 byți). Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Gigabytes procesați de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Servicii la Distanță

Serviciul la distanță IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud este achiziționat per Angajament și va fi facturat la rata specificată în Documentul Tranzacțional. Serviciul la distanță este disponibil numai pentru Clienții cu drepturi de utilizare pentru IBM Cognos Analytics Standard on Cloud și/sau IBM Analytics Enterprise on Cloud. Serviciul la distanță include până la 50 de ore de instruire și asistență, incluzând identificarea facilității a unui caz inițial de utilizare IBM Cognos Analytics on Cloud, instruire pentru IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoartele, tablourile de bord și modelarea IBM Cognos Analytics, asistență pentru conectarea la o sursă de date suportată existentă și îndrumare privind administrarea IBM Cognos Analytics. Orice serviciu care nu este descris mai sus este în afara scopului ofertei. Serviciul la distanță trebuie să fie utilizat într-un interval de 90 de zile de la provizionare.

5. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul Cloud Service începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la Serviciul Cloud, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă Serviciul Cloud este reînnoit automat, va fi furnizat mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, Serviciul Cloud va fi reînnoit automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, Serviciul Cloud va continua să fie disponibil, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, Serviciul Cloud va rămâne disponibil până la sfârșitul lunii calendaristice.

6. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru IBM SaaS așa cum se specifică la http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf sau alt URL furnizat de IBM. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul riscă să nu poată îndeplini termene limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Crearea Contului și Accesul

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

7.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.3 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Găzduiți pe IBM SoftLayer, Clienții IBM SaaS vor avea acces la cea mai recentă funcționalitate IBM Cognos Analytics, pentru a elabora tablouri de bord, rapoarte interactive, analize personalizate și interogări ad-hoc, a crea rapoarte noi, a vizualiza rapoarte planificate și a utiliza rapoarte active printr-un browser de web. IBM SaaS asigură explorarea OLAP interactivă și îi permite unui client să creeze și să formateze diverse tipuri de rapoarte, cum ar fi cele în stil listă, tabel încrucișat, diagramă sau declarație financiară. IBM SaaS extinde utilizarea rapoartelor la o gamă largă de dispozitive mobile, cum ar fi Apple iPhone, Android și tabletele.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Acest SaaS asigură acces de utilizator la IBM Cognos Analytics pentru scopuri legate de producție. Asigură un spațiu de stocare de maximum 100 GB pentru conținutul generat de utilizator.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Acest IBM SaaS este un abonament unic pentru un termen fix de trei luni. Asigură utilizarea non-producție a unui spațiu de stocare de maximum 100 GB pentru conținutul generat de utilizator.

1.3 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Acest SaaS asigură un spațiu de stocare de maximum 250 GB pentru conținutul generat de utilizator, precum și minimum trei (3) servere IBM Cognos Analytics Report Server (pot fi cumpărate servere de rapoarte ca add-on). În plus, IBM SaaS include un mediu separat cu o instanță de IBM SaaS pentru utilizarea pre-producție și utilizarea unei legături Direct Link de mare viteză, de 10 Gbps, între SoftLayer și furnizorul independent de software al Clientului.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Acest SaaS este găzduit pe servere "bare metal" și asigură un spațiu de stocare de maximum 500 GB pentru conținutul generat de utilizator, precum și minimum cinci (5) servere IBM Cognos Analytics Report Server (pot fi cumpărate servere de rapoarte suplimentare ca add-on). În plus, IBM SaaS include un mediu separat cu o instanță de IBM SaaS pentru utilizarea pre-producție și utilizarea unei legături Direct Link de mare viteză, de 10 Gbps, între SoftLayer și furnizorul independent de software al Clientului.

1.5 Add-On-uri Opționale

Următoarele Add-On-uri sunt disponibile numai pentru Clienții care dețin drepturi de utilizare pentru ofertele IBM Cognos Analytics Standard on Cloud și IBM Cognos Analytics on Cloud.

a. **IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity**

Acest IBM SaaS opțional furnizează o (1) componentă IBM Cognos Analytics Report Server. IBM Cognos Report Server prezintă rapoartele în format PDF, HTML, XLS, XML și CSV.

b. **IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage**

Acest IBM SaaS opțional asigură un spațiu de stocare de suplimentar de 250 GB, pentru conținutul creat de utilizator, în plus față de spațiul de stocare maxim definit pentru oferta IBM SaaS contractată.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastru natural, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este specificată pentru fiecare ofertă aplicabilă.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
Mai mic de 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
95,0% – 98,99%	2%
Mai mic de 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Mai mic de 95%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 476 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 476 de minute Timp de Nefuncționare = 42.724 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Standard și 5% Credit de Disponibilitate pentru Enterprise, pentru o disponibilitate de 98,8% în Luna Contractată
--	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client, pentru IBM SaaS.