

Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της βασικής προσφοράς και των προαιρετικών λειτουργιών, περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές σας προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την παρεχόμενη Προσφορά Τιμής και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") που θα λάβετε, στην οποία επιβεβαιώνονται η ημερομηνία έναρξης και η περίοδος ισχύος των Υπηρεσιών Cloud, καθώς και η ημερομηνία έναρξης της τιμολόγησης.

1.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Το IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service είναι μια βασιζόμενη στη νεφούπολογιστική (cloud computing) λύση SaaS (software-as-a-service) μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) που παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς μεγάλων αρχείων από μηχανή σε μηχανή σε μια επιλεγμένη κοινότητα εμπορικών συνεργατών του πελάτη. Οι εμπορικοί σας συνεργάτες είναι οργανωτικές οντότητες με τις οποίες έχετε μια επιχειρηματική σχέση. Η IBM θα διατηρεί και θα παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής προβολής των δεδομένων σας στην Υπηρεσία Cloud παλαιότητας 0-14 ημερών, μέσω εργαλείων που βασίζονται στη χρήση του προγράμματος πλοήγησης του Internet. Μετά την παρέλευση 14 ημερών, τα δεδομένα διαγράφονται. Όμως, για τα ακόλουθα πρωτόκολλα, τα οποία απαιτούν την παραλαβή ("pick up") δεδομένων, τα δεδομένα είναι διαθέσιμα για παραλαβή μόνο για μια περίοδο 7 ημερών: FTP, SFTP, FTPS και OFTP2. Μετά την παρέλευση 7 ημερών, τα δεδομένα διαγράφονται. Η υπηρεσία File Transfer Service περιλαμβάνει επίσης:

- α. Η υπηρεσία File Encryption συνίσταται στην αποκρυπτογράφηση ενός αρχείου που έχει κρυπτογραφηθεί με το PGP και για το οποίο η IBM και ο Πελάτης έχουν ανταλλάξει ένα κλειδί, και στη μετέπειτα μετάδοσή του σε εσάς ή σε εμπορικό σας συνεργάτη, ανάλογα με την περίπτωση, ή στην κρυπτογράφηση με το PGP ενός μη κρυπτογραφημένου αρχείου και στη μετέπειτα μετάδοσή του σε εσάς ή σε εμπορικό σας συνεργάτη, ανάλογα με την περίπτωση.
- β. Η υπηρεσία File Compression συνίσταται στην αποσυμπίεση ενός αρχείου που έχει συμπίεστεί σε μορφή .zip και στη μετέπειτα μετάδοσή του σε εσάς ή σε εμπορικό σας συνεργάτη, ανάλογα με την περίπτωση, ή στη συμπίεση σε μορφή .zip ενός μη συμπιεσμένου αρχείου και στη μετέπειτα μετάδοσή του σε εσάς ή σε εμπορικό σας συνεργάτη, ανάλογα με την περίπτωση.

Η IBM θα παρέχει τους πόρους της λύσης της βασικής προσφοράς που περιγράφεται παρακάτω για το σχεδιασμό, την κατασκευή και την υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Η διαδικασία αυτή θα αποτελείται από τις ακόλουθες φάσεις:

- α. Η Φάση Σχεδιασμού της Λύσης (Service Design Phase) αποτελείται από το σχεδιασμό του επιχειρηματικού και τεχνικού περιβάλλοντος. Η IBM θα παρέχει μια αξιολόγηση του υφιστάμενου περιβάλλοντός σας η οποία θα περιλαμβάνει μια εξέταση τυχόν εγγράφων αρχιτεκτονικής που δημιουργήθηκαν προηγουμένως μαζί με τη συγκέντρωση πρόσθετων απαιτήσεων που κρίνονται αναγκαίες από την IBM αναφορικά με την αρχική προετοιμασία συστημάτων υλικού εξοπλισμού, επικοινωνιών, διεπαφών εφαρμογών και απαιτήσεων εμπορικών συνεργατών.
- β. Η φάση της τροφοδότησης της υπηρεσίας (service provisioning phase) αποτελείται από τη μετάβαση της υφιστάμενης κοινότητας εμπορικών Συνεργατών σας (δηλαδή, των Entity IDs τους) στην Υπηρεσία Cloud. Η IBM:
 - (1) Θα μεριμνά για την πραγματοποίηση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ εσάς και της Υπηρεσίας Cloud,
 - (2) Θα μεριμνά για την πραγματοποίηση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ των εμπορικών σας συνεργατών και της Υπηρεσίας Cloud,
 - (3) Θα διεξαγάγει δοκιμές των συνδέσεων σύμφωνα με σχέδια δοκιμών της IBM, και
 - (4) Θα συνεργάζεται μαζί σας στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας των εμπορικών συνεργατών σας.

- γ. Η επιχειρησιακή φάση (operations phase) αποτελείται από τη διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud από την IBM. Η IBM θα λειτουργεί και θα διαχειρίζεται εγκαταστάσεις όπου βρίσκονται ο υλικός εξοπλισμός και το λογισμικό για την υποδομή μεταφοράς αρχείων σας στα πλαίσια της Υπηρεσίας Cloud.

1.2 Προαιρετικές Επιλογές

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - Extended Data Retention: συνίσταται στην αποθήκευση gigabytes δεδομένων για μια προκαθορισμένη, εκτεταμένη χρονική περίοδο. Η ποσότητα των δεδομένων προς αποθήκευση (η οποία μετράται κατά την τελευταία ημέρα του μήνα) και η χρονική περίοδος διατήρησης των δεδομένων καθορίζονται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - Partner Support: συνίσταται στην παροχή υποστήριξης για τους εμπορικούς σας συνεργάτες, η οποία περιλαμβάνει την απόκριση στις ερωτήσεις τους αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud και στον προσδιορισμό της έκτασης οποιασδήποτε αναφερόμενης δυσλειτουργίας στη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τους εμπορικούς σας συνεργάτες, με σκοπό το συντονισμό της διαδικασίας επίλυσης της εν λόγω δυσλειτουργίας σε συνεργασία μαζί σας. Η IBM θα παρέχει την υποστήριξη στους εμπορικούς σας συνεργάτες μέσω e-mail ή τηλεφώνου. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στη βασική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών. Όλα τα συμβάντα πρόσβασης στα δεδομένα πελάτη και τα συμβάντα διαβίβασης δεδομένων από και προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφονται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Η τροποποίηση λογισμικού λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκειται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Η πραγματοποίηση αλλαγών σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκειται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιοσδήποτε ανωμαλίες και όταν είναι απαραίτητο επικοινωνεί, σε 24x7 βάση, με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιοσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

2.6 Συμμόρφωση

Η IBM πιστοποιεί σε ετήσια βάση τη συμμόρφωση των δικών της πρακτικών προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις Αρχές του Πλαισίου Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") του Υπουργείου Εμπορίου των Η.Π.Α.: Notice (Ειδοποίηση), Choice (Επιλογή), Onward Transfer (Διαβίβαση), Access and Accuracy (Πρόσβαση και Ακρίβεια), Security (Ασφάλεια) και Oversight/Enforcement (Εποπτεία/Επιβολή). Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

3. Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud: Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

3.1 Ορισμοί

- α. "Πίστωση Διαθεσιμότητας" (Availability Credit) είναι το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία.
- β. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.

- δ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
- (1) Μια προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.);
 - (3) Προβλήματα με τις δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων,
 - (4) Μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.

"Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.

"Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών" (Service Level) είναι το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Πρέπει να εγείρετε την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά την οποία ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- δ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατόν (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Η Διαθεσιμότητα υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα (μείον τον αριθμό λεπτών του Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος), μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του μη προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας στο Συμβατικό Μήνα, διαιρούμενο δια (γ) το συνολικό αριθμό λεπτών στο Συμβατικό Μήνα (μείον τον αριθμό λεπτών του

Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος). Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Παράδειγμα: μη προγραμματισμένος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p> <ul style="list-style-type: none">- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας <p>= 42.500 λεπτά</p> <hr/> <p>43.200 λεπτά συνολικά (- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος) κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.000 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (98,8%)</p>
---	--

3.4 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από τους χρήστες, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους σας στην Υπηρεσία Cloud, ούτε για οποιεσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA ισχύει μόνο για τις Υπηρεσίες Cloud που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση και κατά συνέπεια δεν ισχύει για μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που αντιπροσωπεύεται στην Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Entity IDs που προσδιορίζονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Παραγγελίας του Πελάτη.

Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, το Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια εμπορική οντότητα, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή της εν λόγω εμπορικής οντότητας.

- Gigabyte είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Παραγγελίας του Πελάτη.

4.2 Χρέώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.2.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία σας ενημερώνει η IBM ότι η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη.

4.2.2 Υπερβάσεις

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στο Έγγραφο Παραγγελίας, θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.2.3 Κατ' Απαίτηση (On-Demand)

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο αρχίζετε να χρησιμοποιείτε την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.2.4 Προετοιμασία (Set-up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

5.1 Περίοδος Ισχύος

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM σας ειδοποιεί ότι έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος. Επιτρέπεται να αυξήσετε το δικό σας επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί. Θα επιβεβαιώσουμε το αυξημένο επίπεδο χρήσης στο Έγγραφο Παραγγελίας.

5.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος Υπηρεσιών Cloud

Στο Έγγραφο Παραγγελίας σας θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται με τη λήξη της περιόδου ισχύος, ορίζοντας την περίοδο ισχύος ως μία από τις ακόλουθες:

5.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου ισχύος γίνεται αυτόματα, μπορείτε να καταργήσετε τη λήγουσα Υπηρεσία Cloud με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM που σας εξυπηρετεί δεν έχει λάβει τέτοια ειδοποίηση διακοπής πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα περίοδος ισχύος ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

5.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, θα εξακολουθείτε να έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud και θα τιμολογείστε για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε συνεχή βάση. Για να διακόψετε τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί έγγραφο ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα τερματιστεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης, θα πρέπει να υποβάλετε μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσετε μια νέα περίοδο συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Η βασική τεχνική υποστήριξη μπορεί να ενισχυθεί με τις επιλογές υπηρεσιών υποστήριξης επιπέδου Premium, οι οποίες περιγράφονται στο ανωτέρω Άρθρο 1.

Το κανονικό Ωράριο Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Τηλεφώνου και Email είναι ως εξής:

8:00 π.μ. – 11:00 μ.μ. Ώρες Ανατολικών Η.Π.Α. (EST), Δευτέρα - Παρασκευή

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-877-432-4300 (στις Η.Π.Α.)

Email: scn_support@us.ibm.com

Διαδικτυακή πύλη υποστήριξης: <https://support.ibmcloud.com/>

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Πρόσθετες Πληροφορίες

- α. Η IBM μπορεί (α) να προβαίνει στη συλλογή και ανάλυση ανώνυμων, συναθροιστικών, περιληπτικών δεδομένων αναφορικά με την εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud και (β) να προβαίνει στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση.
- β. Η IBM μπορεί προβαίνει στην αντιγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή (server) που χρησιμοποιείται για μη παραγωγικούς σκοπούς εντός του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για τον αποκλειστικό σκοπό της διενέργειας δοκιμών και της βελτίωσης της ποιότητας των προσφορών της IBM.
- γ. Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει τη μετάδοση περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας (customer ID) και του κωδικού πρόσβασης του Πελάτη, από, προς ή μέσω συστημάτων ή δικτύων τρίτων, όπως π.χ. το Internet και άλλες Υπηρεσίες Διασύνδεσης, επί των οποίων η IBM δεν ασκεί έλεγχο και για τις οποίες η IBM δεν φέρει ευθύνη. Οι αποστολές και παραλήπτες του περιεχομένου που μεταδίδεται μέσω του περιβάλλοντος των Υπηρεσιών Cloud για την κοινότητα των εμπορικών σας συνεργατών μπορεί να μη χειρίζονται το εν λόγω περιεχόμενο ως εμπιστευτικό. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να μεριμνάτε για την κρυπτογράφηση του περιεχομένου εάν θέλετε να μην είναι δυνατή η ανάγνωση ή αποκωδικοποίησή του στο περιβάλλον των Υπηρεσιών Cloud και κατά τη μετάδοσή του μέσω του δικτύου της IBM και άλλων δικτύων τρίτων. Εσείς είστε υπεύθυνοι, και αναλαμβάνετε τους σχετικούς κινδύνους, για την επιλογή των πρωτοκόλλων και των μέσων που χρησιμοποιείτε για τη μετάδοση περιεχομένου μέσω των δικτύων της IBM και τρίτων προμηθευτών.
- δ. Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων από τα οποία μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων τα οποία αφορούν σε αποζημιώσεις για υγειονομική περίθαλψη ή άλλες πληροφορίες υγείας.

- ε. Η IBM πρέπει να εγκρίνει οποιοδήποτε λογισμικό, συσκευές και εξοπλισμό επικοινωνίας χρησιμοποιείται για τη μετάδοση δεδομένων στην IBM (και τη λήψη δεδομένων από την IBM). Εσείς είστε υπεύθυνοι για την απόκτηση του κατάλληλου λογαριασμού υπηρεσιών Internet και τη σύνδεση για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud.
- στ. Η επιτυχημένη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από εσάς θα εξαρτάται από την εκ μέρους σας συμβολή στο να εξασφαλίζεται ότι εσείς και οι εμπορικοί σας συνεργάτες προβαίνουν στις ακόλουθες ενέργειες:
- (1) Υλοποίηση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ εσάς και της IBM και συνεργασία με την IBM στη διεξαγωγή κοινών δοκιμών των συνδέσεων μεταξύ εσάς και της IBM,
 - (2) Εξασφάλιση της ύπαρξης επαρκούς ασφάλειας για τις σχετικές εφαρμογές, υλικό εξοπλισμό (συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και διατήρησης των κατάλληλων τειχών ασφαλείας (firewalls) για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης), γραμματοκιβώτια και μεταδόσεις δεδομένων σας και παρακολούθηση των εν λόγω γραμματοκιβωτίων και μεταδόσεων δεδομένων,
 - (3) Έλεγχος των δεδομένων για την ακρίβεια και πληρότητά τους και εξασφάλιση της λήψης των κατάλληλων μέτρων για τον εντοπισμό σφαλμάτων δεδομένων, επεξεργασίας και μετάδοσης,
 - (4) Έγκαιρη ειδοποίηση της IBM για οποιαδήποτε σφάλματα ή αποτυχίες μετατροπής, σφάλματα ή αποτυχίες επεξεργασίας, μη συμβατές μεταδόσεις δεδομένων, αποτυχίες αποστολής ή λήψης μεταδόσεων δεδομένων ή αδυναμία πρόσβασης σε οποιοδήποτε γραμματοκιβώτιο.
 - (5) Ορισμός των απαιτούμενων παραμέτρων επεξεργασίας δεδομένων και μετάδοσης,
 - (6) Διατήρηση επαρκών υποστηρικτικών δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών που θα παρέχουν στην IBM τη δυνατότητα αποκατάστασης όλων των δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών (όπως π.χ. αρχεία κάρτας, αρχεία ταινίας, αρχεία δίσκου και εκτυπώσιμα αποτελέσματα) που είναι απαραίτητα για την επανεκτέλεση οποιασδήποτε υπηρεσίας που παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud, και
 - (7) Εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας και κοινοποίηση των προσδοκιών σας στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών σας σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής από και προς την Υπηρεσία Cloud.

7.2 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζετε ως αντλούσες τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία μιας Υπηρεσίας Cloud ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.