

IBM Cloud Application Performance Management

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Cloud Application Performance Management (APM) έχει σχεδιαστεί για την έξυπνη παρακολούθηση, ανάλυση και διαχείριση εφαρμογών cloud, τοπικά εγκατεστημένων και υβριδικών εφαρμογών και της υποδομής πληροφορικής ενός οργανισμού. Επιτρέπει την παρακολούθηση της γενικής εμπειρίας των χρηστών και συμβάλλει στη βελτίωση της σταθερότητας της υποδομής εφαρμογών παρέχοντας βοήθεια στο γρήγορο εντοπισμό της βασικής αιτίας προβλημάτων με σκοπό την πρόληψη τυχόν διακοπών λειτουργίας και την εξασφάλιση της ικανοποίησης των χρηστών. Στα κύρια οφέλη του περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παρέχει βοήθεια στην κατανόηση της απόδοσης εφαρμογών από την οπτική του χρήστη.
- Παρέχει τη δυνατότητα προβολής της απόδοσης μιας εφαρμογής κατά τη διάρκεια πραγματικών επιχειρηματικών συναλλαγών.
- Παρέχει βοήθεια στη διάγνωση βασικών αιτιών σημείων συμφόρησης και μειωμένης απόδοσης.
- Αναλυτική ενημέρωση για τη διαχείριση δυναμικών τάσεων.
- Ανεύρεση λειτουργικών τμημάτων εφαρμογών σε περιβάλλοντα συστημάτων.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης πόρων προκειμένου να ειδοποιούνται οι χρήστες για τυχόν προβλήματα με τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν, καθώς παρέχει μια υποδομή που συγκεντρώνει πληροφορίες απόδοσης εφαρμογών ("application awareness"). Επίσης βοηθά τους χρήστες στη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των εν λόγω προβλημάτων.

Το IBM Cloud Application Performance Management, Base περιλαμβάνει τις εξής λειτουργίες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI (Key Performance Indicators) για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη παρέμβαση από το χρήστη.
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.
- Υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία αιτημάτων παροχής υπηρεσιών στο IBM Control Desk για την επίλυση ζητημάτων βάσει προειδοποιήσεων του IBM Cloud Application Performance Management.
- Υποστηρίζει την ενσωμάτωση συμβάντων του IBM Cloud Application Performance Management στο IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει προηγμένες δυνατότητες παρακολούθησης, όπως π.χ. παρακολούθηση συναλλαγών, παρακολούθηση της εμπειρίας τελικών χρηστών και διάγνωση σε επίπεδο κώδικα.

Περιλαμβάνει, επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχονται από το IBM Cloud Application Performance Management, Base, τα εξής:

- Η λειτουργία Παρακολούθησης Συναλλαγών (Transactions Tracking) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εντοπισμού σημείων συμφόρησης στην απόδοση εφαρμογών σε όλα τα παρακολουθούμενα προγράμματα πλοήγησης (browsers), εξυπηρετητές διαδικτύου (web servers) και εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers).
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης, για χρήστες υποστηριζόμενων προγραμμάτων πλοήγησης σε φορητές συσκευές και επιτραπέζιους υπολογιστές, ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Παρέχει αναλυτικά στοιχεία απόδοσης, ακόμα και σε επίπεδο κώδικα, και περιλαμβάνει σημαντικές διαγνωστικές πληροφορίες όπως π.χ. δεδομένα περιβάλλοντος και δεδομένα ιχνηλασίας στοίβας (stack trace).

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Το δικαίωμα χρήσης της προσφοράς IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μέσω του cloud ή να εγκαταστήσει το λογισμικό ("Πρόγραμμα IBM") στις εγκαταστάσεις του δικού του οργανισμού. Το Πρόγραμμα IBM που καλύπτεται από αυτό το δικαίωμα χρήσης είναι το IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Ο Πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα IBM και να αποκτά πρόσβαση σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις του Προγράμματος IBM εφόσον ο Πελάτης εξακολουθεί να έχει ισχύουσα συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud .

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Το δικαίωμα χρήσης της προσφοράς IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μέσω του cloud ή να εγκαταστήσει το λογισμικό ("Πρόγραμμα IBM") στις εγκαταστάσεις του δικού του οργανισμού. Το Πρόγραμμα IBM που καλύπτεται από αυτό το δικαίωμα χρήσης είναι το IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Ο Πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα IBM και να αποκτά πρόσβαση σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις του Προγράμματος IBM εφόσον ο Πελάτης εξακολουθεί να έχει ισχύουσα συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud .

1.5 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης πόρων εφαρμογών. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης πόρων εφαρμογών, καθώς και πληροφορίες παρακολούθησης και διάγνωσης συναλλαγών για ορισμένα λειτουργικά τμήματα. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης στοιχείων της υποδομής εφαρμογών. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base και του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Το δικαίωμα χρήσης αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud αποκλειστικά μέσω του cloud, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη πρόσθετη υπηρεσία που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud διευρύνει τις λειτουργικές δυνατότητες του IBM Cloud Application Performance Management, Base ή του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid με τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Αυτόματη ανάλυση δεδομένων διαχείρισης απόδοσης με σκοπό τον ορισμό μιας βάσης αναφοράς για την "κανονική" συμπεριφορά.
- Ειδοποίηση ενός χειριστή όταν τα μετρικά στοιχεία αποκλίνουν από τη βάση αναφοράς αναφέροντας μια ανωμαλία στο APM UI .
- Υποστήριξη διεξοδικής ανάλυσης των ανωμαλιών από τους χειριστές, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης σχετικών μετρικών στοιχείων για τον ταχύτερο εντοπισμό της βασικής αιτίας των ανωμαλιών.

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Το δικαίωμα χρήσης αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud αποκλειστικά μέσω του cloud, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη πρόσθετη υπηρεσία που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud διευρύνει τις λειτουργικές δυνατότητες του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ή του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid με τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Αυτόματη ανάλυση δεδομένων διαχείρισης απόδοσης με σκοπό τον ορισμό μιας βάσης αναφοράς για την "κανονική" συμπεριφορά.
- Ειδοποίηση ενός χειριστή όταν τα μετρικά στοιχεία αποκλίνουν από τη βάση αναφοράς αναφέροντας μια ανωμαλία στο APM UI .
- Υποστήριξη διεξοδικής ανάλυσης των ανωμαλιών από τους χειριστές, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης σχετικών μετρικών στοιχείων για τον ταχύτερο εντοπισμό της βασικής αιτίας των ανωμαλιών.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Το δικαίωμα χρήσης αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud αποκλειστικά μέσω του cloud, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη πρόσθετη υπηρεσία που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα προηγμένης συνθετικής παρακολούθησης διαδικτυακών εφαρμογών από διάφορα σημεία παρουσίας ανά τον κόσμο και επιτρέπει στον Πελάτη:

- Την παρακολούθηση του χρόνου αδιάλειπτης λειτουργίας και του χρόνου απόκρισης των εφαρμογών του Πελάτη, ανά 1 λεπτό, από διαφορετικές γεωγραφικές θέσεις ανά τον κόσμο.
- Την εκτέλεση συνθετικών δοκιμών για τη μέτρηση της απόδοσης της φόρτωσης ιστοσελίδων, κλήσεων API και προσομοιωμένων ροών χρηστών μέσω σεναρίων αλληλεπίδρασης με το πρόγραμμα πλοήγησης με χρήση του περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών Selenium.
- Την εκτέλεση αναλύσεων τύπου καταρράκτη ("waterfall analysis") για τον εντοπισμού του συγκεκριμένου βήματος που προκαλεί σφάλμα, όπως π.χ. μη έγκυρες διασυνδέσεις, μεγάλες εικόνες, αργές αναζητήσεις πληροφοριών ή εξωτερικά αιτήματα.

- Τη διάγνωση προβλημάτων με την αυτόματη αποτύπωση οθονών με πληροφορίες για δυσλειτουργίες του προγράμματος πλοήγησης και την οπτικοποίηση ιστορικών στατιστικών στοιχείων απόδοσης.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Το z Systems Extension Pack αξιοποιεί το υπάρχον λογισμικό παρακολούθησης συστημάτων mainframe IBM OMEGAMON παρέχοντας προβολές λειτουργικών τμημάτων εφαρμογών που βασίζονται στη χρήση του z/OS. Έτσι παρέχεται στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα προβολής, από την οπτική του υπευθύνου μιας εφαρμογής, της κατάστασης υγείας των λειτουργικών τμημάτων z/OS των κρίσιμων εφαρμογών μαζί με όλα τα άλλα λειτουργικά τμήματα των εφαρμογών τους.

Το z Systems Extension Pack προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base, του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Επιπλέον, για τη χρήση αυτού του Extension Pack απαιτείται το δικαίωμα χρήσης μίας (ή περισσότερων) από τις προσφορές IBM OMEGAMON on z Systems. Το δικαίωμα χρήσης αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας της προσφοράς IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ή IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud αποκλειστικά μέσω του cloud, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη πρόσθετη υπηρεσία που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

Το z Systems Extension Pack παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- προβολή μετρικών στοιχείων παρακολούθησης του z/OS στο χειριστήριο (dashboard) του IBM Cloud Application Performance Management, και
- εσωτερική συνέπεια δεδομένων μεταξύ των περιβαλλόντων χρήστη του z/OS OMEGAMON για χειριστές z Systems και εξειδικευμένους τεχνικούς, και των περιβαλλόντων χρήστη του IBM Cloud Application Performance Management για υπευθύνους εφαρμογών και διαδικασίες πληροφορικής.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης πόρων εφαρμογών. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης πόρων εφαρμογών, καθώς και πληροφορίες παρακολούθησης και διάγνωσης συναλλαγών για ορισμένα λειτουργικά τμήματα. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid και του IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Παρέχει πρόσθετες δυνατότητες παρακολούθησης στοιχείων της υποδομής εφαρμογών. Για μια αναλυτική λίστα των δυνατοτήτων παρακολούθησης που παρέχονται σε αυτό Extension Pack, παρακαλούμε ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του προϊόντος.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών

δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων εκτός του δικτύου της IBM. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθή την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. Μέσος Υπό Διαχείριση Εικονικός Εξυπηρετητής (Average Managed Virtual Server) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εξυπηρετητής (server) είναι ένας φυσικός υπολογιστής που αποτελείται από μονάδες επεξεργασίας, μνήμη και δυνατότητες εισόδου/εξόδου και εκτελεί ζητούμενες διαδικασίες, εντολές ή εφαρμογές για έναν ή περισσότερους χρήστες ή συσκευές πελάτη. Όταν χρησιμοποιούνται ικρίωματα (racks), διατάξεις blade (blade enclosures) ή άλλος παρόμοιος εξοπλισμός, τότε κάθε χωριστή φυσική συσκευή (για παράδειγμα, ένα blade ή μια συσκευή που έχει τοποθετηθεί σε ικρίωμα) που έχει τα απαιτούμενα λειτουργικά τμήματα θεωρείται χωριστός εξυπηρετητής. Εικονικός Εξυπηρετητής (Virtual Server) είναι είτε ένας εικονικός υπολογιστής που δημιουργήθηκε μέσω του διαχωρισμού των πόρων που είναι διαθέσιμοι σε έναν φυσικό εξυπηρετητή σε λογικά τμήματα (partitions) είτε ένας φυσικός εξυπηρετητής που δεν έχει διαχωριστεί σε λογικά τμήματα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Εικονικών Εξυπηρετητών για την κάλυψη του μέσου αριθμού Εικονικών Εξυπηρετητών που βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.
- β. Εκατομμύριο Στοιχεία (Million Items) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Στοιχείο είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση του IBM SaaS ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε Στοιχείου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, στρογγυλοποιημένου στο επόμενο Εκατομμύριο, κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud, τα Στοιχεία ονομάζονται "Σημεία Δεδομένων" (Data Points). Τα Σημεία Δεδομένων υπολογίζονται ως εξής: εάν εκτελεστούν Δ δοκιμές συνθετικής παρακολούθησης από T τοποθεσίες, κάθε Λ λεπτά, ο αριθμός Σημείων Δεδομένων ανά μήνα = $\Delta * T * ((60/\Lambda) * 24 * 30)$. Για απλές δοκιμές (κλήσεις HTTP προς API και διαδικτυακές διευθύνσεις URL), 1 περίπτωση χρήσης απλής δοκιμής = 1 Σημείο Δεδομένων. Για σύνθετες δοκιμές (φόρτωση ιστοσελίδων, ροές προγράμματος πλοήγησης βάσει σεναρίου (scripted browser) με χρήση του Selenium, ακολουθίες REST API βάσει σεναρίου), 1 περίπτωση χρήσης σύνθετης δοκιμής = 100 Σημεία Δεδομένων. Ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση της δέσμης Εκατομμυρίων Σημείων Δεδομένων που έχει προμηθευτεί, διενεργώντας ένα συνδυασμό απλών και σύνθετων δοκιμών.

5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

7.3 Εφεδρική Αποθήκευση

Εκτελούνται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) σε καθημερινή βάση για τις παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για μια μέγιστη χρονική περίοδο 1 ημέρας για παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης, καθώς τα εν λόγω δεδομένα αποθηκεύονται διαρκώς και αντικαθίστανται σε καθημερινή βάση. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί και, αν παρέχεται η δυνατότητα αυτή, ότι η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για τις όποιες προσπάθειες αποκατάστασης των εν λόγω δεδομένων.

7.4 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud

Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης.

7.5 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

Σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλημμύρα κ.ο.κ.), θα παρέχονται υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή (disaster recovery) οι οποίες συνίστανται στην καταβολή εμπορικά εύλογων προσπαθειών για την επαναφορά των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, με στόχο την αποκατάσταση εντός 72 ωρών. Αυτό δεν συνιστά εγγύηση και δεν διατίθεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

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.