

IBM Planning Analytics

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της 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 Planning Analytics είναι μια συνεργατική, επεκτάσιμη επιχειρησιακή λύση κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, βαθμολόγησης και δημιουργίας αναφορών. Οι εφαρμογές αυτές υποστηρίζονται από τον εξυπηρετητή In-Memory OLAP (Online Analytical Processing) 64-bit, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα κατ' απαίτηση ανάλυσης σύνθετων πολυδιάστατων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.

Αυτή η προσφορά αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Διαχειριστικές εφαρμογές πελάτη (administrative clients) που επιτρέπουν σε διαχειριστές να μοντελοποιούν και να υλοποιούν λύσεις κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, δημιουργίας αναφορών, καταμέτρησης και βαθμολόγησης.
- Διαδικτυακή διεπαφή (Web Interface) που παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα συνεισφοράς, εξέτασης και έγκρισης σχεδίων, πρόσβασης σε αναφορές, δείκτες KPI (key performance indicators) και μετρικά στοιχεία, και εκτέλεσης ad hoc αναλύσεων. Επίσης παρέχει σε διαχειριστές τη δυνατότητα παρακολούθησης δραστηριοτήτων στο IBM Cognos TM1.
- Πρόσθετη λειτουργία (plug-in) του Excel που παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα εξερεύνησης, εύρεσης, αναφοράς και ανάλυσης δεδομένων του IBM Cognos TM1 στο Microsoft Excel.
- Διαλειτουργικότητα με την εφαρμογή (app) IBM Cognos TM1 Mobile Contributor, η οποία διατίθεται από το Apple App Store και παρέχει σε τελικούς χρήστες φορητών συσκευών τη δυνατότητα συνεισφοράς, εξέτασης και έγκρισης σχεδίων σε ένα Apple iPad.
- Διανεμημένο λογισμικό πελάτη (distributed client) που παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα καταχώρησης δεδομένων, πρόσβασης σε αναφορές, δείκτες KPI (key performance indicators) και μετρικά στοιχεία, και την εκτέλεση ad hoc αναλύσεων.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει το IBM Cognos Analysis for Excel, το IBM Cognos Integration Server και το IBM Cognos Command Center ως Λογισμικό Ένεργοποίησης και μπορεί να περιλαμβάνει και άλλο λογισμικό ενεργοποίησης.

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ορισμένες λειτουργίες του IBM Cognos Business Intelligence για την ανάπτυξη χειριστηρίων (dashboards), διαδραστικών αναφορών, προσαρμοσμένων αναλύσεων και εξειδικευμένων ερωτημάτων, τη δημιουργία νέων αναφορών, την προβολή προγραμματισμένων αναφορών και τη χρήση ενεργών αναφορών μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης. Οι λειτουργίες του IBM Cognos Business Intelligence παρέχουν δυνατότητες διαδραστικής εξερεύνησης OLAP και επιτρέπουν τη δημιουργία και τη μορφοποίηση αναφορών διαφόρων ειδών, όπως λίστες, πίνακες διασταύρωσης, διαγράμματα και οικονομικές καταστάσεις. Το IBM Cognos Business Intelligence διευρύνει τις δυνατότητες πρόσβασης στις αναφορές υποστηρίζοντας ένα ευρύ φάσμα φορητών συσκευών που περιλαμβάνει συσκευές Apple iPhone, συσκευές Android και tablets. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την αποθήκευση έως και 250 GB περιεχομένου που δημιουργήθηκε από τους χρήστες με τις λειτουργίες του Cognos Business Intelligence. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις δυνατότητες του IBM Cognos Business Intelligence με οποιαδήποτε άλλη πηγή δεδομένων.

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια ενιαία εμπειρία ανάλυσης δεδομένων στο cloud που βοηθά τους χρήστες να επικεντρώνονται στους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της επιχείρησής τους χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει το IBM Watson Analytics. Μέσω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας προσπέλασης και προγνωστικής ανάλυσης δεδομένων, η Υπηρεσία Cloud εντοπίζει και εξηγεί κρυφές τάσεις και σχέσεις, επιτρέποντας έτσι την ταχύτερη κατανόηση του γιατί συνέβησαν όσα συνέβησαν.

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Engaging User Experience – παρουσίαση δεδομένων και συμπερασμάτων σε μορφή που επιτρέπει στους χρήστες να κατανοούν τα δεδομένα τους και να προβαίνουν στις απαιτούμενες ενέργειες.
- Data Discovery – οπτική εξερεύνηση και αλληλεπίδραση με δεδομένα για τον εντοπισμό τάσεων και την άντληση συμπερασμάτων.
- Guided Analytic Discovery – ενσωματωμένη προγνωστική ανάλυση που επιτρέπει την αυτόματη εκτέλεση στατιστικών συσχετίσεων και την ανάλυση κύριων παραγόντων.
- Natural Language Dialogue – αλληλεπίδραση με δεδομένα μέσω ενός βασιζόμενου σε λέξεις-κλειδιά περιβάλλοντος στην αγγλική γλώσσα με τη χρήση οικείων επιχειρηματικών όρων.
- Data Access – αυτόματη πρόσβαση ακολουθούμενη από τη μοναδική αξιολόγηση της ετοιμότητας των δεδομένων του Πελάτη για ανάλυση, με την επισήμανση δυνητικών προβλημάτων στα δεδομένα που ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στην εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.
- Φόρτωση αρχείων .xls, .xlsx ή .csv που δεν υπερβαίνουν τις 10.000.000 γραμμές και τις 500 στήλες.
- Συνολικός χώρος αποθήκευσης δεδομένων 100 GB, στον οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.
- Εξαγωγή σε μορφή .PPT.
- Storytelling:
Το Storytelling είναι ένα σύνολο λειτουργιών που είναι διαθέσιμες στο Watson Analytics οι οποίες επιτρέπουν στο χρήστη να συγκεντρώνει αναλύσεις που δημιουργήθηκαν στο Watson Analytics σε μια συνεκτική, αφηγηματική μορφή. Στο πλαίσιο μιας τέτοιας "ιστορίας" (story), ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει ήδη υπάρχον περιεχόμενο ή να δημιουργήσει απευθείας νέο περιεχόμενο και στη συνέχεια να επεξεργαστεί κείμενο, εικόνες, ιστοσελίδες, πολυμέσα και κινούμενες εικόνες για τη δημιουργία πλούσιων διαδραστικών παρουσιάσεων. Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται προς το παρόν ως "Λειτουργία Beta".
- Infographics
- Συνδέσεις με: DropBox, Box και Microsoft OneDrive
- Σύνδεση στο Cognos 10 Reports

Αυτή η προσφορά περιλαμβάνει μία (1) Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Production Instance), μία (1) Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Non-Production Instance), έως εξήντα τέσσερα gigabytes (64GB) μνήμης (RAM) για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) του TM1 και διακόσια gigabytes (200GB) χώρου για κοινόχρηστους φακέλους, εκτός εάν άλλως ορίζεται στο παρόν έγγραφο.

1.1 Ρόλοι Χρηστών

1.1.1 IBM Planning Analytics Enterprise Modeler

Το IBM Planning Analytics Enterprise Modeler σας επιτρέπει να δημιουργήσετε, να τροποποιήσετε ή/και να διαγράψετε αντικείμενα βάσης δεδομένων TM1, να διαχειριστείτε την ασφάλεια (χρήστες/ομάδες/προνόμια), να εκτελέσετε διεργασίες και να προγραμματίσετε την εκτέλεση εργασιών, να αποκτήσετε πρόσβαση σε πληροφορίες για την απόδοση εξυπηρετητών (σε κύβους μετρικών στοιχείων (metrics cubes) και αρχεία καταγραφής συμβάντων εξυπηρετητή (server logs)), να δημιουργήσετε και να διαχειριστείτε ροές εργασιών, και να διαβάσετε και να εγγράψετε δεδομένα σε έναν εξυπηρετητή IBM Cognos TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud.

Το IBM Planning Analytics Enterprise Modeler επιτρέπει την πρόσβαση σε λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Remote Desktop Protocol.

1.1.2 IBM Planning Analytics Enterprise User

- α. Το IBM Planning Analytics Enterprise User επιτρέπει την ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM Cognos TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud.
- β. Το IBM Planning Analytics Enterprise User δεν είναι εξουσιοδοτημένο να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα ή λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud:
 - IBM Cognos Performance Modeler
 - IBM Cognos TM1 Architect

- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator για τη δημιουργία διεργασιών (processes)
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications για λειτουργίες διαχείρισης
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow για λειτουργίες διαχείρισης, με την εξαίρεση της εξέτασης και έγκρισης ροών εργασιών
- Λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Remote Desktop Protocol

1.2 IBM Planning Analytics Jump Start

Η υπηρεσία προετοιμασίας IBM Planning Analytics Jump Start περιλαμβάνει έως 80 ώρες καθοδήγησης και βοήθειας, συμπεριλαμβανομένης της παροχής βοήθειας στην αναγνώριση ενός αρχικού σεναρίου χρήσης (use case) του IBM Planning Analytics, της καθοδήγησης στο σχεδιασμό έργου και στην έναρξη μιας υλοποίησης του IBM Planning Analytics, της καθοδήγησης σε δοκιμασμένες πρακτικές για τη δημιουργία αναφορών του IBM Planning Analytics, και της καθοδήγησης στη συντήρηση και διαχείριση του IBM Planning Analytics. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3 Προαιρετικές Πρόσθετες Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες Πρόσθετες Υπηρεσίες (Add-Ons) είναι διαθέσιμες μόνο σε Πελάτες που διαθέτουν δικαιώματα χρήσης για τις προσφορές IBM Planning Analytics Enterprise.

1.3.1 IBM Planning Analytics Single Tenant

Αυτή η προσφορά αυξάνει τη δυναμικότητα της προσφοράς IBM Planning Analytics σε έως πεντακόσια δώδεκα gigabytes (512GB) μνήμης (RAM) για το επίπεδο βάσης δεδομένων του TM1 και πεντακόσια gigabytes (500GB) χώρου για κοινόχρηστους φακέλους, και το επίπεδο βάσης δεδομένων φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον "ενός κατοίκου" (single tenant) με είτε ένα υπό διαχείριση hypervisor είτε ένα φυσικό εξυπηρετητή αποκλειστικής χρήσης.

1.3.2 IBM Planning Analytics Additional Production Instance

Αυτή η προσφορά προσθέτει επιπλέον παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης (production instances) του IBM Planning Analytics.

1.3.3 IBM Planning Analytics Additional Non-Production Instance

Αυτή η προσφορά προσθέτει επιπλέον μη παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης (non-production instances) του IBM Planning Analytics. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της προσφοράς με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

1.3.4 IBM Planning Analytics Additional Planning Storage

Αυτή η προσφορά επιτρέπει στον Πελάτη να καταναίμει 250 GB επιπλέον χώρου στο δίσκο είτε για την παραγωγική είτε για τη μη παραγωγική περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για περιεχόμενο που δημιουργήθηκε από τους χρήστες με τις λειτουργίες του Cognos Business Intelligence.

1.3.5 IBM Planning Analytics Additional Reporting Storage

Αυτή η προσφορά επιτρέπει στον Πελάτη να καταναίμει 250 GB επιπλέον χώρου στο δίσκο είτε για την παραγωγική είτε για τη μη παραγωγική περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για περιεχόμενο που δημιουργήθηκε από τους χρήστες με τις λειτουργίες του Cognos Business Intelligence.

1.4 Επεξεργασία Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται προσωπικές ή εμπιστευτικές σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- Εμπιστευτικές προσωπικές πληροφορίες (π.χ. αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια, αριθμός διαβατηρίου, κ.ο.κ.)

- Επαγγελματικές πληροφορίες (π.χ. μορφωτικό επίπεδο, ιστορικό απασχόλησης, διεύθυνση εργασίας, αμοιβές και επιδόματα, πληροφορίες επαγγελματικής απόδοσης)

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για ρυθμιζόμενο περιεχόμενο, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού ή εμπιστευτικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Οι πολιτικές ασφάλειας δεδομένων της IBM δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο [ibm.com \(https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80\)](https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80) και διέπουν αυτή την Υπηρεσία Cloud με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω. Τυχόν αλλαγές στις πολιτικές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ.

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 επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά 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 τριών 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 δωδέκατου (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)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	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.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 476 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 476 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.724 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud, όπως καθορίζεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service [SaaS] Support Handbook), το οποίο διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην 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. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

WTO must remove this comment after translation completion.

- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση συνιστάται σε επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, εκπαιδευτικών συμβάντων, υπηρεσιών επιχειρησιακής ανάλυσης ή συμβάντων υπηρεσιών που βασίζονται σε παραδοτέα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- δ. **Gigabyte** – 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 Gigabytes των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

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. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

8. Γενικές Διατάξεις

8.1 Ελάχιστα Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης

Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα (1) δικαίωμα χρήσης του IBM Planning Analytics Enterprise Modeler και δέκα (10) δικαιώματα χρήσης του IBM Planning Analytics Enterprise User.

8.2 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων της επιχείρησής του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

8.3 Εφεδρική Αποθήκευση Περιεχομένου

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την εφεδρική αποθήκευση Περιεχομένου μόνο από το χώρο των κοινόχρηστων φακέλων. Η εφεδρική αποθήκευση εκτελείται σε καθημερινή βάση και τα αποθηκευμένα δεδομένα ανατυπώνονται (replicate) σε μια άλλη βάση δεδομένων σε ένα χωριστό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων, για την περίπτωση ενός συμβάντος Ανωτέρας Βίας στην κύρια τοποθεσία. Η IBM θα διατηρεί τα αρχεία των τελευταίων επτά (7) ημερήσιων εφεδρικών αποθηκεύσεων και επιπλέον θα διατηρεί τα αρχεία τεσσάρων (4) εβδομαδιαίων εφεδρικών αποθηκεύσεων. Τα εφεδρικά αντίγραφα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευση σε σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης αποτελούμενο από δίσκους και κατά τη διαβίβασή τους. Με τις λέξεις "ημέρες" ή "ημερήσια(-ες)" νοούνται ημερολογιακές ημέρες.

8.4 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Σε περίπτωση που η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας κάποιου καταστροφικού συμβάντος ή αιτίας πέραν από τον έλεγχο της IBM, η IBM θα εξασφαλίζει την παροχή της υποδομής υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύου στο δίκτυο των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM η οποία θα επιτρέπει στον Πελάτη να αποκτήσει και πάλι πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud εντός 14 ημερολογιακών ημερών.

8.5 Δεν παρέχεται Εγγύηση Συμμόρφωσης

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκ μέρους του χρήση του Περιεχομένου και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Η Υπηρεσία Cloud είναι ένα εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο Πελάτης για να βοηθηθεί στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσής του, αλλά η χρήση αυτής της Υπηρεσίας Cloud δεν σημαίνει απαραίτητα ότι ο Πελάτης συμμορφώνεται με τους νόμους, τους κανονισμούς, τα πρότυπα ή τις πρακτικές που ισχύουν για τον Πελάτη.

8.6 Απαγόρευση Χρήσης Προϊόντων Microsoft σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα προϊόντα Microsoft στην Υπηρεσία Cloud σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίπτωση όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σε σοβαρή σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου ή σε σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία ("Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου"). Παραδείγματα Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρήση σε αεροσκάφη και άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς, πυρηνικές και χημικές εγκαταστάσεις, συστήματα υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, εμφυτεύσιμες ιατρικές συσκευές, μηχανοκίνητα οχήματα ή οπλικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση της υπηρεσίας Cloud για διαχειριστικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, ως εργαλείων σχεδιασμού ή/και παραμετροποίησης ή άλλων μη ελεγκτικών εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν θα οδηγούσε σε θάνατο, σωματική βλάβη ή σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία. Επιτρέπεται η επικοινωνία των εν λόγω μη ελεγκτικών εφαρμογών με τις εφαρμογές που πραγματοποιούν τον έλεγχο, αλλά δεν επιτρέπεται να είναι άμεσα ή έμμεσα υπεύθυνες για τη λειτουργία ελέγχου.

8.7 Απαγορευμένες Χρήσεις

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί ή να εξουσιοδοτήσει άλλους να χρησιμοποιούν την Υπηρεσία Cloud ή οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, μόνο του ή σε συνδυασμό με άλλα προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες Υψηλού Κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία του Προγράμματος μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

8.8 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

8.9 Καταστροφή Περιεχομένου

Η IBM θα καταστρέψει τα δεδομένα ή το περιεχόμενο του Πελάτη μετά τη λήξη ή ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud, ή νωρίτερα κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη.

8.10 Λειτουργίες Beta στο IBM Planning Analytics

Οι Λειτουργίες Beta που παρέχονται με την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Οι Λειτουργίες Beta παρέχονται βάσει των ίδιων όρων με την Υπηρεσία Cloud, με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω. Η IBM ενδέχεται να μην καταστήσει ορισμένες ή όλες τις Λειτουργίες Beta γενικώς διαθέσιμες ως προϊόν ή προσφορά ή ως τμήμα προϊόντος ή προσφοράς. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Λειτουργίες Beta μόνο για σκοπούς εσωτερικής αξιολόγησης και δεν επιτρέπεται να τις χρησιμοποιεί σε περιβάλλον παραγωγής. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Λειτουργίες Beta έως ότου η IBM τις αποσύρει ή διακόψει την πρόσβαση σε αυτές. Η IBM παρέχει τις Λειτουργίες Beta χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ

ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ.

Ο Πελάτης πρέπει να λάβει τις αναγκαίες προφυλάξεις έτσι ώστε να αποφύγει οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων που μπορεί να προκύψει σε περίπτωση που δεν είναι πλέον δυνατή η χρήση των Λειτουργιών Beta.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση όλων των παρεχόμενων σχολίων και προτάσεων.

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.