

Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Οι προσφορές Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της βασικής προσφοράς και των διαθέσιμων προαιρετικών λειτουργιών, περιγράφονται 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Οι τυπικοί χρήστες (standard users) έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Κονσόλα Intelligent Operations Console (IOC) - Κύρια διεπαφή που επιτρέπει στους χρήστες να βλέπουν συμβάντα και να παρακολουθούν την κατάστασή τους, να βλέπουν γεωχωρικές πληροφορίες (απαιτείται η ενοποίηση με μια υπηρεσία GIS, η οποία δεν παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud της IBM), και να εξετάζουν αναφορές τόσο για την ανάλυση ιστορικών τάσεων και τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων όσο και για την παρακολούθηση των δεικτών KPI (Key Performance Indicators) που έχουν επιλέξει.
- Επιτρέπει στους χρήστες να βλέπουν τα αποτελέσματα αναλύσεων σε ένα χάρτη με βάση το χρόνο και την τοποθεσία πραγματοποίησης των συμβάντων ή άλλα δεδομένα τα οποία επεξεργάζονται οι Υπηρεσίες Cloud της IBM.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ανακτούν συμβάντα με βάση δεδομένα τα οποία επεξεργάζονται οι Υπηρεσίες Cloud της IBM.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν αναφορές σχετικά με συμβάντα και άλλα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στην κονσόλα IOC.
- Παρέχει πρότυπα Τυποποιημένων Διαδικασιών Λειτουργίας (Standard Operating Procedures) που μπορούν να προσαρμοστούν από τους χρήστες για την αντιμετώπιση περιστατικών που απαιτούν άμεση ανταπόκριση.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εκτελούν Τυποποιημένες Διαδικασίες Λειτουργίας που συμβάλλουν στην αυτοματοποίηση μιας τυπικής απόκρισης σε ένα συμβάν, την υπέρβαση ενός κατωφλιού KPI ή μια συνθήκη που ορίζεται σε μια αναφορά.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μια συνοπτική παρουσίαση όλων των συμβάντων σε μια πόλη.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Οι προνομιούχοι χρήστες (premium users) έχουν πρόσβαση σε όλες τις δυνατότητες του IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud που αναφέρονται παραπάνω, και επιπλέον στις ακόλουθες δυνατότητες:

- Επιτρέπεται στους χρήστες να δημιουργούν και να τροποποιούν δείκτες KPI και αναφορές.
- Επιτρέπεται στους χρήστες να δημιουργούν και να τροποποιούν Τυποποιημένες Διαδικασίες Λειτουργίας (Standard Operating Procedures - "SOP"), συμπεριλαμβανομένων υποδειγμάτων για την άμεση ανταπόκριση σε έκτακτα περιστατικά.
- Επιτρέπεται στους χρήστες να διαχειρίζονται την Υπηρεσία Cloud μέσω διαχειριστικών διεπαφών.
- Επιτρέπεται στους χρήστες να εισάγουν δεδομένα από το σύστημά σας ή από συστήματα τρίτων με τη χρήση API ενοποίησης.
- Επιτρέπεται στους χρήστες να παραμετροποιούν την εκτέλεση αναλύσεων που εντοπίζουν συσχετίσεις, βασισμένες στην τρέχουσα ώρα και τοποθεσία, μεταξύ συμβάντων σε μια πόλη.
- Επιτρέπεται στους χρήστες να ορίζουν και να διαχειρίζονται διεπαφές, και να παραμετροποιούν αναφορές, στην Πύλη Συνεργασίας Πολιτών (Citizens Collaboration Portal, βλ. τον παρακάτω ορισμό).
- Επιτρέπεται στους χρήστες να υποβάλλουν αιτήματα παροχής υπηρεσιών, να αλλάζουν παραμετροποιήσεις χρηστών και να προσθέτουν νέες οθόνες στο περιβάλλον χρήστη.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

Οι χρήστες-καταναλωτές (consumer users) μπορούν να χρησιμοποιούν την Πύλη Συνεργασίας Πολιτών (Citizen Collaboration Portal), η οποία είναι μια εξειδικευμένη διεπαφή που επιτρέπει την εξωτερική, δημόσια πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud από Χρήστες-Καταναλωτές. Στους χρήστες-καταναλωτές παρέχεται η δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήματα παροχής υπηρεσιών, να εξετάζουν την κατάσταση των αιτημάτων τους, και να εξετάζουν αναφορές μέσω της Πύλης Συνεργασίας Πολιτών. Οι χρήστες-καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση σε καμία από τις δυνατότητες του IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud ή του IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες δημοσιεύονται και κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από τα άτομα, παγκοσμίως, που παρέχουν υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM και έχει συγκροτήσει μια ομάδα ασφάλειας που ασχολείται αποκλειστικά με την ασφάλεια πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό υποστήριξης 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. Δεν χρησιμοποιείται τεχνολογία WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του IBM IOC. Τα αρχεία καταγραφής ελέγχου πρόσβασης υπόκεινται σε τακτικό έλεγχο. Έχουν τεθεί σε εφαρμογή διαδικασίες αποχώρησης και αλλαγής προσωπικού οι οποίες περιλαμβάνουν την επιστροφή περιουσιακών στοιχείων και την αφαίρεση δικαιωμάτων πρόσβασης.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στους πόρους λειτουργικού συστήματος (OSR) και στο λογισμικό εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οποιοσδήποτε αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται χωριστά από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Οι πόροι των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM παρακολουθούνται 24x7 από προσωπικό της IBM. 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. Έχουν τεθεί σε εφαρμογή 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 των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Όπου είναι τεχνικά εφικτό για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου, η αρμόδια ομάδα της IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων τους. 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 στους πόρους των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων. 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 οποιοδήποτε 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. Εφαρμόζονται μηχανισμοί φυσικής προστασίας έναντι ζημιών από πυρκαγιά, πλημμύρα, σεισμό, έκρηξη, ταραχές και άλλες μορφές φυσικής ή ανθρωπογενούς καταστροφής. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται. Η είσοδος και η απομάκρυνση εξοπλισμού καταγράφεται.

2.6 Συμμόρφωση

Σε ετήσια βάση διεξάγεται πρότυπος έλεγχος (audit) SSAE 16 (παλιότερα SAS 70 Type II), ή ισοδύναμος έλεγχος, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής μας. Η αρμόδια ομάδα της 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 ομάδα ασφάλειας της IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της IBM. Σε ετήσια βάση οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν 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. Στόχος για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Οι στόχοι αναφορικά με τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών (service levels) για αυτή την Υπηρεσία Cloud έχουν ως εξής:

- 99,5% διαθεσιμότητα, εκτός των κανονικών προγραμματισμένων χρονικών διαστημάτων συντήρησης.
- Μέγιστος χρόνος απόκρισης 5 δευτερολέπτων για την επισήμανση δραστηριοτήτων σε ιστοσελίδες.

Οι στόχοι για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών αποτελούν επιδίωξη και δεν συνιστούν εγγύηση προς τον Πελάτη. Δεν παρέχεται επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλος τρόπος ικανοποίησης στον Πελάτη σε περίπτωση που η IBM δεν ανταποκρίνεται στους στόχους για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud της IBM πωλούνται σύμφωνα με τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- α. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης είναι ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή. Ανεξάρτητα από το εάν το εν λόγω πρόσωπο αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα, το πρόσωπο μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης. Πρέπει να αποκτήσετε δικαιώματα χρήσης για το μέγιστο αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με οποιοδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που ορίζεται στο τμήμα Απόδειξης Δικαιώματος του Εγγράφου Παραγγελίας.

4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

4.3 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.

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. Η περίοδος ισχύος και η τιμολόγηση δεν θα ξεκινήσουν μέχρι την πλήρη προετοιμασία και παροχή της προσφοράς, το οποίο σημαίνει ότι οποιεσδήποτε φορτώσεις δεδομένων και παραμετροποιήσεις θα έχουν ολοκληρωθεί πριν οι τελικοί χρήστες αποκτήσουν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud. Στο τμήμα της Απόδειξης Διακαιώματος 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 μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος 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 έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιεσδήποτε 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

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud και το λογισμικό ενεργοποίησης, ανάλογα με την περίπτωση, κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά. Όσο ισχύει η τεχνική υποστήριξη:

- α. Η IBM σας παρέχει βοήθεια για σύντομες ερωτήσεις ρουτίνας τύπου "πώς να", καθώς και στη διερεύνηση περιστατικών μειωμένης λειτουργικότητας που σχετίζονται με τον κώδικα.
- β. Η IBM σας παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αναφοράς προβλημάτων και λήψης βοήθειας μέσω μιας διαδικτυακής πύλης υποστήριξης κατά τη διάρκεια του κανονικού εργασιμίου ωραρίου (δημοσιευμένες ώρες κύριας βάρδιας) του κέντρου υποστήριξης της IBM που σας εξυπηρετεί. (Η βοήθεια αυτή δεν είναι διαθέσιμη στους τελικούς σας χρήστες.) Η IBM παρέχει βοήθεια για προβλήματα τύπου "Severity 1" (Κρισιμότητας 1) επί 24 ώρες το 24ωρο, κάθε ημέρα του έτους.

- γ. Η IBM μπορεί να σας ζητήσει να της παράσχετε τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης στο σύστημά σας για να σας βοηθήσει στην απομόνωση της αιτίας ενός προβλήματος. Παραμένετε υπεύθυνοι για την επαρκή προστασία του συστήματός σας και όλων των δεδομένων που περιέχονται σε αυτό σε κάθε περίπτωση εξ αποστάσεως πρόσβασης της IBM σε αυτό κατόπιν αδείας σας.

Η Τεχνική Υποστήριξη δεν περιλαμβάνει βοήθεια για 1) το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, 2) την εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε διαφορετικό από το καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας ή 3) βλάβες προκληθείσες από προϊόντα και υπηρεσίες για τις οποίες η IBM δεν είναι υπεύθυνη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών.

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης. Επιτρέπεται να χρησιμοποιήσετε το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο στα πλαίσια της εκ μέρους σας χρήσης της Υπηρεσίας Cloud, με τον τρόπο που περιγράφεται στην τεκμηρίωση και για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Στο βαθμό που το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, διαθέτετε το πρόσθετο δικαίωμα να δημιουργήσετε παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα και να τα χρησιμοποιείτε με τρόπο που να είναι συμβατό με την παρούσα άδεια. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται βάσει των Δεσμευτικών Επιπέδων Παροχής Υπηρεσιών, εάν υπάρχουν, ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, αλλά άλλως παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

8. Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM δεν έχει προσδιορίσει εάν αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") ΗΠΑ-ΕΕ και ΗΠΑ-Ελβετίας.

9. Πρόσθετες Πληροφορίες

9.1 Συλλογή Δεδομένων

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης των Υπηρεσιών Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργολάβων σας) σχετικά με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων 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 σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

9.2 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.