

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

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

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.
- 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 Mobile User on Cloud

Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών (Mobile Users) δεν έχουν πρόσβαση στις δυνατότητες που έχουν οι Τυπικοί (Standard) Χρήστες, με τις ακόλουθες εξαιρέσεις:

- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να αποκτούν πρόσβαση στην κονσόλα του Intelligent Operations Center μόνο για την ανάγνωση πληροφοριών (read only), με την εξαίρεση ότι οι έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα ανάγνωσης/εγγραφής (read/write) επί των Διαδικασιών SOP:
 - Χρησιμοποιώντας την κονσόλα του Intelligent Operations Center, οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να επιλέξουν την έναρξη, τη διακοπή ή την παράλειψη βημάτων μιας Διαδικασίας SOP και την προσθήκη σχολίων ή παραπομπών σε ένα βήμα σε μια ενεργή Διαδικασία SOP.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να αποκτούν πρόσβαση σε API (Application Programming Interfaces) που έχουν οριστεί στον οδηγό Intelligent Operations Center Programming Guide μέσω παρεχόμενων από την IBM διεπαφών ή μέσω εναλλακτικών διεπαφών τρίτων προμηθευτών όπως π.χ. μια εφαρμογή που παρέχεται ενσωματωμένη στη φορητή συσκευή.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Στους Χρήστες-Καταναλωτές παρέχεται η δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήματα παροχής υπηρεσιών και να εξετάζουν την κατάσταση των αιτημάτων τους.
- Οι Χρήστες-Καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση στις δυνατότητες που έχουν οι Τυπικοί Χρήστες.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Ένας Πελάτης πρέπει να αποκτήσει τουλάχιστον ένα Standard User ως προαπαιτούμενο για την απόκτηση του Managed Object on Cloud.
- Ένα IBM Intelligent Operations Center Managed Object επιτρέπει στο σύστημα να προβαίνει στην εισαγωγή δεδομένων και προαιρετικά στην εκτέλεση ενεργειών με ένα από αντικείμενο που έχει οριστεί χωριστά στο πρόγραμμα.

- Το είδος του απτού αντικειμένου που θα καλύπτεται από το IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud για ένα συγκεκριμένο Πελάτη θα καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής ως "Managed Object" (Υπό Διαχείριση Αντικείμενο).
- Το IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud μπορεί επίσης να παρακολουθεί πηγές δεδομένων που δεν αντιστοιχούν σε υπό διαχείριση αντικείμενα. Τέτοια παρακολούθηση δεν υπόκειται σε χωριστή χρέωση.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

2.1 Περιεχόμενο Υποκείμενο σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού 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.

2.2 Συλλογή Δεδομένων

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.

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. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω του Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. 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.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
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
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

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. **Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User)** – 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. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για το μέγιστο αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **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 παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- δ. **Στοιχείο (Item)** – 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
- Για τους σκοπούς της Υπηρεσίας Cloud, κάθε μοναδικό από αντικείμενο που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud θεωρείται Στοιχείο.

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. Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ο Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει Περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του Πελάτη παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

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.