

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

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.

1.1.2 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.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Στους Χρήστες-Καταναλωτές (Consumer Users) 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.

1.1.4 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 απορρόφηση δεδομένων και προαιρετικά στην εκτέλεση ενεργειών με ένα από αντικείμενο που έχει οριστεί χωριστά στο πρόγραμμα.
- Το είδος του απτού αντικείμενου 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. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στην επισκόπηση υποστήριξης των IBM SaaS στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιονδήποτε μέσο.
- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένοι Χρήστες (Concurrent Users) είναι χρήστες που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)), σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης.
- Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant) είναι ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Ενοποίηση με Υπηρεσία GIS Τρίτου Παρόχου

Το IBM Intelligent Operations Center on Cloud συνδέεται σε έναν εξυπηρετητή GIS (Geographic Information System) για την υποστήριξη βασικών υπηρεσιών χαρτογράφησης και γεωκωδικοποίησης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την απόκτηση άδειας χρήσης για τον εξυπηρετητή GIS από τον πάροχο του εν λόγω εξυπηρετητή και θα παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για την άδεια χρήσης στην IBM. Επικοινωνήστε με την IBM για μια λίστα όλων των υποστηριζόμενων εξυπηρετητών GIS. Ο Πελάτης είναι επίσης υπεύθυνος για τη συντήρηση των συνδέσεων με τον εξυπηρετητή GIS.

6. Υπερισχύοντες Όροι

6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση να έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

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.