

Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

IBM OpenPages GRC on Cloud

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές για τις οποίες αποκτήσατε δικαίωμα χρήσης 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 OpenPages GRC on Cloud

Το IBM OpenPages GRC on Cloud (που αποτελεί απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα) προσφέρει μια τυπική παραμετροποίηση για τη Διαχείριση Επιχειρησιακών Κινδύνων (Operational Risk Management) παρέχοντας τη δυνατότητα εντοπισμού, διαχείρισης, παρακολούθησης και αναφοράς πρωτοβουλιών στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων και συμμόρφωσης σε όλο το εύρος της επιχείρησης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το συνδυασμό όλων των δεδομένων αναφορικά με κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων αυτοαξιολογήσεων κινδύνου και ελέγχου (RCSA), περιστατικών απώλειας, αναλύσεων σεναρίων, περιστατικών εξωτερικής απώλειας και δεικτών KRI (key risk indicators) σε μία ενιαία ενότητα.

Οι δυνατότητες Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων είναι οι ακόλουθες:

- Κύρια στοιχεία:
 - (1) Επιτρέπει τον εντοπισμό, τη μέτρηση και την αντιμετώπιση κινδύνων.
 - (2) Επιτρέπει τη δοκιμή και την τεκμηρίωση εσωτερικών μηχανισμών ελέγχου.
- Διαχείριση περιστατικών απώλειας, που επιτρέπει την εκτέλεση των ακόλουθων δραστηριοτήτων:
 - (1) Παρακολούθηση, αποτίμηση και διαχείριση εσωτερικών και εξωτερικών περιστατικών που ενδέχεται να οδηγήσουν σε επιχειρησιακές απώλειες.
 - (2) Διαχείριση περιστατικών πολλαπλών επιπτώσεων και μεθόδων αποκατάστασης που σχετίζονται με επιχειρησιακές απώλειες.
- Για περιστατικά εξωτερικής απώλειας παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής δεδομένων απώλειας από βάσεις δεδομένων απώλειας IBM Algo FIRST, Operational Risk data eXchange Association (ORX) και Operational Risk Consortium (ORIC) (απαιτείται χωριστή συνδρομή) στο IBM OpenPages Operational Risk Management για την ανάλυση σεναρίων, τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης (benchmarking) και τη δημιουργία αναφορών. Μπορείτε επίσης να εξαγάγετε δεδομένα απώλειας σε εργαλεία ανάλυσης ή εφαρμογές κατανομής κεφαλαίων.
- Δείκτες KRI, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση μετρήσεων απόδοσης και, δυνητικά, ως ένδειξη για την παρουσία ή την κατάσταση μιας συνθήκης κινδύνου ή μιας επικίνδυνης τάσης.
- Ανάλυση σεναρίων, που αποτελεί μια τεχνική αξιολόγησης που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εντοπισμό και τη μέτρηση συγκεκριμένων ειδών κινδύνων, και κυρίως των κινδύνων χαμηλής συχνότητας και υψηλής κρισιμότητας.
- Δημιουργία αναφορών, παρακολούθηση και ανάλυση.
- Υλοποίηση του IBM SoftLayer Cloud.

1.2 IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud

Το IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud παρέχει μια περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για χρήση εκτός περιβάλλοντος παραγωγής για την εκτέλεση δραστηριοτήτων εσωτερικής ανάπτυξης και δοκιμής.

1.3 IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

Το IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (που αποτελεί απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα) παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων GRC για τη δική σας περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο χώρος αποθήκευσης πωλείται σε μερίδια των 150 Gigabytes.

1.4 IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud

Οι χρήστες του IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (απαιτείται τουλάχιστον ένας) διαθέτουν άδεια πρόσβασης σε όλες τις διαχειριστικές λειτουργίες, καθώς και στις δυνατότητες Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων της Υπηρεσίας Cloud.

1.5 IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud

Στους χρήστες του IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud επιτρέπεται μόνο να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων που περιγράφονται παραπάνω.

1.6 IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud

Το IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud (που αποτελεί απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα) παρέχει υπηρεσίες για την αρχική υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud και περιλαμβάνει αρχική καθοδήγηση και βοήθεια στην εκτέλεση δραστηριοτήτων σχεδιασμού έργου, συντήρησης, διαχείρισης και εξέτασης δοκιμασμένων πρακτικών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό 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. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Η τροποποίηση λογισμικού λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκειται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Η πραγματοποίηση αλλαγών σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκειται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. 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. Χρησιμοποιούνται 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 του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. 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 οποιεσδήποτε 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 στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. 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 οποιεσδήποτε 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. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

2.6 Συμμόρφωση

Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η 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 IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση 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. Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud: Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

3.1 Ορισμοί

- α. "Πίστωση Διαθεσιμότητας" (Availability Credit) είναι το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud.
- β. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που γειρείται από εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα

απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:

- (1) μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.);
 - (3) προβλήματα με δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων,
 - (4) μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, ή
 - (5) συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.
- ε. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- στ. "Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών" (Service Level) είναι το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Πρέπει να εγείρετε την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά την οποία ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- δ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατόν (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία Cloud.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 98%	2%
< 97%	5%
< 93%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 900 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 900 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.300 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (97,9%)</p>
--	--

3.4 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από τους χρήστες, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους σας στην Υπηρεσία Cloud, ούτε για οποιοσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η Σύμβαση SLA διέπει μόνο τις Υπηρεσίες Cloud που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση. Δεν ισχύει για μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτήσετε 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 στο Έγγραφο Παραγγελίας σας.
- β. Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- γ. Gigabyte είναι 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 των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας.
- δ. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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 Παραγγελίας.

4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

4.3 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι βασικές υπηρεσίες προετοιμασίας, με τις αντίστοιχες χρεώσεις, παρέχονται μέσω της προσφοράς IBM OpenPages Operational Risk Management Jump Start on Cloud.

Εάν χρειάζεστε πρόσθετες εργασίες παραμετροποίησης ή υπηρεσίες, θα πρέπει να ζητήσετε την παροχή υπηρεσιών IBM OpenPages GRC on Cloud μέσω μιας συμπληρωματικής Περιγραφής Έργου.

4.4 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.

4.5 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας, τότε θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

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. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος 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 τιμολογηθείτε 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 οποιοσδήποτε 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

Κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

7. 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.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

8.1 Συλλογή Δεδομένων

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργαζομένων σας) 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 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.

8.2 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.

8.3 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής 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). Δεν είστε εξουσιοδοτημένοι να χρησιμοποιείτε οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχετε αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

8.4 Δεν παρέχεται Εγγύηση Συμμόρφωσης

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να βοηθηθείτε στην εκπλήρωση υποχρεώσεων συμμόρφωσής σας, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε νόμους, κανονισμούς, πρότυπα ή πρακτικές. Οποιοσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές, συμβουλές χρήσης ή οδηγίες παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν νομική, λογιστική ή άλλη επαγγελματική συμβουλή και συνιστάται να συμβουλευέστε το δικό σας δικηγόρο ή άλλο εξειδικευμένο σύμβουλο. Είστε αποκλειστικά υπεύθυνοι να εξασφαλίζετε ότι εσείς και όλες οι δραστηριότητές σας συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, πρότυπα και πρακτικές. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

Αποδέχεται επίσης ότι η Υπηρεσία Cloud είναι ένα εργαλείο που έχει ως σκοπό να σας παρέχει βοήθεια και όχι να αντικαθιστά τις δεξιότητες, την κρίση και την πείρα της διοίκησης και των υπαλλήλων του οργανισμού σας στην παροχή συμβουλών σε τρίτους και στη λήψη αποφάσεων που αφορούν σε επενδύσεις και άλλα ζητήματα διαχείρισης επιχειρήσεων και κινδύνων. Εσείς είστε υπεύθυνοι για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

8.5 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν εσείς ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσετε Περιεχόμενο σε ή από ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε εσείς και ο Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud παρέχετε στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ εσάς και του δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους, υπηρεσίες ή δεδομένα τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για την ποιότητα τέτοιων δικτυακών τόπων, υπηρεσιών ή δεδομένων.

8.6 Περιορισμοί στη Χρήση προς Όφελος Τρίτων

Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία Cloud ή οποιοδήποτε λειτουργικό τμήμα της, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, δεδομένων εξόδου και αναφορών που παράγονται από την Υπηρεσία Cloud, για την παροχή υπηρεσιών γραφείου παροχής υπηρεσιών (service bureau), υπηρεσιών υποδοχής (hosting) ή οποιοδήποτε είδους εμπορικών υπηρεσιών πληροφορικής σε τρίτους, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς από την IBM.

8.7 Προσωπικές Πληροφορίες Υγείας

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.