

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) είναι μια λύση για τη διαχείριση του κύκλου ζωής εγκαταστάσεων και ακίνητης περιουσίας. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση που καλύπτει τις ακόλουθες διεργασίες και λειτουργίες:

- **Διαχείριση ακίνητης περιουσίας**
Παρέχει μια λύση για τη διαχείριση συναλλαγών, τη διαχείριση και το λογιστικό χειρισμό μισθώσεων, καθώς και τη χρήση εργαλείων επιχειρηματικής ανάλυσης για τον προσδιορισμό της απόδοσης των πόρων ακίνητης περιουσίας, των μισθώσεων, των παρόχων και των διεργασιών.
- **Επενδυτικά έργα**
Επιτρέπει το σχεδιασμό επενδυτικών έργων και τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων χρηματοδότησης στο πλαίσιο επενδυτικών προγραμμάτων, παρέχοντας παράλληλα ενοποιημένες διεργασίες και εργαλεία ανάλυσης.
- **Διαχείριση χώρου**
Συμβάλλει στην ανάδειξη ευκαιριών για τη βελτίωση της χρήσης των εγκαταστάσεων και την αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρησιμοποιούμενου χώρου, ενισχύει την υπευθυνότητα των τμημάτων σχετικά με την ορθολογική χρήση του χώρου, και παρέχει εργαλεία που επιτρέπουν την προβολή μεταφορτωμένων κατόψεων ορόφων, την υποστήριξη εργασιών μετακόμισης, την ανάλυση και το στρατηγικό σχεδιασμό απαιτήσεων χώρου, τη διαχείριση κρατήσεων χώρων και πόρων, και την παρακολούθηση των σχετικών προϋπολογισμών, εξόδων και χρονοδιαγραμμάτων.
- **Συντήρηση εγκαταστάσεων**
Επιτρέπει τη χρήση αξιολογήσεων εγκαταστάσεων βάσει συνθηκών, παρέχει τη δυνατότητα διεξαγωγής αναλύσεων οικονομικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού επενδύσεων, υποστηρίζει τη διαχείριση αιτήσεων παροχής υπηρεσιών συντήρησης εγκαταστάσεων, αυτοματοποιεί τις υπηρεσίες συντήρησης εγκαταστάσεων και παρέχει εργαλεία επιχειρηματικής ανάλυσης για τον προσδιορισμό της απόδοσης των εγκαταστάσεων, των πάγιων στοιχείων, των πόρων και των διαδικασιών συντήρησης εγκαταστάσεων.
- **Διαχείριση ενέργειας**
Επιτρέπει τη διαχείριση του υπολογισμού του εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος και τη διεξαγωγή αναλύσεων για τις επενδύσεις σε περιβαλλοντικά προγράμματα, παρέχει τη δυνατότητα διεξαγωγής αναλύσεων οικονομικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων και τη χρήση των αποτελεσμάτων για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού επενδύσεων, και παρέχει εργαλεία ανάλυσης για τον προσδιορισμό πιθανών εργασιών για τον εξοπλισμό.
- **Διαχείριση εφαρμογών**
Επιτρέπει τη διαχείριση των δεδομένων του χαρτοφυλακίου ακίνητης περιουσίας, εγκαταστάσεων και πάγιων, τη διαχείριση της πρόσβασης των χρηστών, την επέκταση των εφαρμογών με τη χρήση της σχετικής πλατφόρμας τεχνολογιών, και τη διεπαφή με μια διαδικτυακή υπηρεσία μέσω μιας σύνδεσης VPN.

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) παρέχεται με βασικό περιεχόμενο, το οποίο καλύπτει τη δημιουργία αναφορών, προτύπων, ρόλων χρηστών και ομάδων ασφάλειας, υποστηρίζει την ενοποίηση με ορισμένα συστήματα και παρέχει εργαλεία για την υποστήριξη της παραμετροποίησης εφαρμογών. Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μία παραγωγική περίπτωση χρήσης και μία Μη Παραγωγική (Non-Production) περίπτωση χρήσης. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιοδήποτε μέσο.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User

Δημιουργεί αιτήσεις και κρατήσεις, αναζητά πληροφορίες στη γνωσιακή βάση, συμπληρώνει κάρτες ελέγχου δραστηριοτήτων, απαντά σε αιτήσεις προσφορών, απαντά σε email χρησιμοποιώντας φόρμες που μπορούν να συμπληρωθούν ενώ ο χρήστης βρίσκεται εκτός σύνδεσης (έως 25), και αναζητά τοποθεσίες, πρόσωπα και πόρους. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User. Οι Πελάτες που διαθέτουν δικαιώματα χρήσης του Enterprise User δεν χρειάζεται να διαθέτουν δικαιώματα χρήσης του Self-Service User για τη δημιουργία Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών.

1.1.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User

Δημιουργεί και αποκτά πρόσβαση σε εργασίες από μια φορητή συσκευή χρησιμοποιώντας την εφαρμογή IBM TRIRIGA Anywhere. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User.

1.1.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User

Συμμετέχει στις διαδικασίες έγκρισης, παρακολουθεί τα μετρικά στοιχεία απόδοσης, έχει πρόσβαση επιπέδου αναγνώστη στις αναφορές και έχει τις δυνατότητες ενός χρήστη Self Service. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User.

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User

Συμμετέχει σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρηματικές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες, με την εξαίρεση των εργαλείων κατασκευής εφαρμογών (Application Builder) για 60 το πολύ ώρες ανά μήνα.

1.1.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User

Συμμετέχει σε περιορισμένες διεργασίες που σχετίζονται με εργασίες, έρευνες, τιμολόγια, αιτήσεις πληρωμής και διαχείριση εγγράφων. Έχει πρόσβαση σε λειτουργίες των χρηστών Self Service, Anywhere και Approvals and Reporting. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

1.1.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User

Στους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες επιτρέπεται η συμμετοχή σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρησιακές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας υποβολής αιτημάτων παροχής υπηρεσιών από απεριόριστο αριθμό χρηστών χωρίς πρόσθετη χρέωση. Στους Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες επιτρέπεται η συμμετοχή σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρησιακές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες, με την εξαίρεση των κρατήσεων μέσω αυτοεξυπηρέτησης, των λειτουργιών εκτός σύνδεσης και των εργαλείων κατασκευής εφαρμογών (Application Builder).

1.1.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Connector for Watson Analytics

Επιτρέπει σε υπευθύνους διαχείρισης κτιριακών εγκαταστάσεων και ακίνητης περιουσίας να αντλούν καίριες πληροφορίες για την απόδοση των επιχειρησιακών τους λειτουργιών.

1.1.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services User

Παρέχει μια ειδική εμπειρία χρήστη για τεχνικούς μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής TRIRIGA Work Task Services. Η εφαρμογή παρέχει στους τεχνικούς τη δυνατότητα να αποκτούν πρόσβαση και να ενημερώνουν από διαφορετικές συσκευές τις λεπτομέρειες των εργασιών που τους έχουν ανατεθεί. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User προκειμένου να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services User.

1.1.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume υποστηρίζει την επεξεργασία μισθώσεων μέσω της κατάλληλης αναπροσαρμογής και παραμετροποίησης του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

Μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Non-Production Instance) του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) δεν έχει το ίδιο επίπεδο κάλυψης με μια Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Production Instance) ως προς τη συχνότητα δημιουργίας εφεδρικών αντιγράφων ή την υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιονδήποτε μέσο.

1.2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Κάθε δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On αυξάνει το μέγεθος μιας Μη Παραγωγικής Περίπτωσης Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), επιτρέποντας την ταυτόχρονη πρόσβαση 39 επιπλέον χρηστών στην Περίπτωση Χρήσης. Αν ο Πελάτης αυξήσει τη δυναμικότητα μιας Μη Παραγωγικής Περίπτωσης Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) αγοράζοντας το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, η εν λόγω επιπλέον δυναμικότητα δεν μπορεί να μεταβιβαστεί μεταγενέστερα σε κάποια άλλη Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.2.3 Προσφορές IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) και το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) είναι προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχουν τη δυνατότητα προσαρμογής του περιβάλλοντος του Πελάτη εντός των περιβαλλόντων της Υπηρεσίας Cloud και πρόσθετη υποστήριξη για τη διαχείριση του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Production

Κάθε Περίπτωση Χρήσης Πρόσθετης Δυναμικότητας (Add-on Capacity) αυξάνει το οριζόντιο μέγεθος του περιβάλλοντος παραγωγής με την προσθήκη ενός πρόσθετου εξυπηρετητή UI με έως 4 πυρήνες (cores) και έως 32GB RAM.

1.2.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Bare Metal Server Deployment

Όλα τα περιβάλλοντα SaaS τίθενται σε εφαρμογή χρησιμοποιώντας Εικονικούς Εξυπηρετητές ως προεπιλεγμένη ρύθμιση. Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια εναλλακτική επιλογή παραμετροποίησης εξυπηρετητή. Το προεπιλεγμένο μέγεθος του Bare Metal Server Deployment είναι ένας επεξεργαστής τεσσάρων πυρήνων (quad-core) με 32GB RAM. Για την επίτευξη μεγαλύτερων υλοποιήσεων Bare Metal Server μπορούν να χρησιμοποιηθούν αντίστοιχες ποσότητες αυτής της υπηρεσίας, αν είναι απαραίτητο.

1.2.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Reporting Database

Κάθε δικαίωμα χρήσης πρόσθετης βάσης δεδομένων αναφορών (Add-on Reporting Database) προσθέτει έναν εξυπηρετητή βάσεων δεδομένων (database server) στον οποίο οι βάσεις δεδομένων του περιβάλλοντος του Πελάτη πραγματοποιούν ανατύπωση (replication) των δεδομένων τους, για τους σκοπούς της εκτέλεσης εργαλείων δημιουργίας αναφορών που κάνουν χρήση των εν λόγω λόγω δεδομένων.

1.2.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) SFTP Accounts

Η Υπηρεσία Cloud Secure File Transfer Protocol (SFTP) Server Account (SFTP Account - "Λογαριασμός SFTP") επιτρέπει τη χρήση ενός λογαριασμού SFTP για την πρόσβαση και μεταφορά δεδομένων μέσω μιας ροής δεδομένων SSH (Secure Shell). Ο Λογαριασμός SFTP μπορεί να χρησιμοποιηθεί επίσης για την προβολή αρχείων καταγραφής (log files) σε περιβάλλοντα του Πελάτη για σκοπούς επίλυσης προβλημάτων και ανάπτυξης. Κάθε Λογαριασμός SFTP αποτελεί μια χωριστή περίπτωση χρήσης. Μπορούν να δημιουργηθούν έως 5 Λογαριασμοί SFTP.

1.2.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on VPN IPSec Tunnel Setup

Ένα IPSec Site-to-Site VPN Tunnel χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση ροών δεδομένων μεταξύ ασφαλών IPSec Gateways. Το VPN IPSec Tunnel επιτρέπει τις "site-to-site" ροές δεδομένων μεταξύ των δικτύων του Πελάτη και της Υπηρεσίας Cloud. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την υποστήριξη ορισμένων ενοποιήσεων, την πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων για ανάγνωση μόνο, το συγχρονισμό καταλόγων LDAP και άλλες μορφές επικοινωνίας που δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω HTTPS/SSL.

1.2.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) IP Whitelisting

Κάθε δικαίωμα χρήσης για το IP Whitelisting παρέχει τη δυνατότητα παραμετροποιημένης πρόσβασης σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον μόνο από διευθύνσεις IP που περιλαμβάνονται σε μια καθορισμένη και εγκεκριμένη από τον Πελάτη λίστα έμπιστων διευθύνσεων IP ή ευρών διευθύνσεων IP.

1.2.10 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enhanced Disaster Recovery Add-on

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα παραμετροποίησης ενός περιβάλλοντος Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή που υποστηρίζει ένα Στόχο 1 ώρας για το Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO") και ένα Στόχο 12 ωρών για το Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO"). Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει έναν εξυπηρετητή εφαρμογών (application server) και έναν εξυπηρετητή βάσεων δεδομένων (database server) σε ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων στο οποίο γίνεται ανατύπωση (replication) δεδομένων από το κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων.

1.2.11 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Availability SLA for Non-Production Systems

Η υπηρεσία Availability SLA for Non-Production Systems επιτρέπει στον Πελάτη να επεκτείνει την ισχύ της Σύμβασης Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - "Σύμβαση SLA") της IBM που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος και περιγράφεται στο Άρθρο 3 σε ένα συγκεκριμένο μη παραγωγικό περιβάλλον. Αυτή η μη μεταβιβάσιμη πρόσθετη Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

1.2.12 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει ένα πρόσθετο δικαίωμα χρήσης στη βάση της πληρωμής ανά χρήση όταν ο Πελάτης υπερβαίνει το όριο των 60 ωρών ανά μήνα που ισχύει για το IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Αυτό το δικαίωμα χρήσης απαιτείται για όλους τους Χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) διαμορφώνει την Υπηρεσία Cloud στην οποία η IBM θα συντηρεί το περιβάλλον και θα εφαρμόζει τις ενημερώσεις πλατφόρμας, τεχνολογίας και εφαρμογών που απαιτούνται, κατά τη διακριτική ευχέρεια της IBM, για όλους του Πελάτες της Υπηρεσίας Cloud.

1.3.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας διαμορφώνει την Υπηρεσία Cloud για ένα συντηρούμενο από τον Πελάτη περιβάλλον πλατφόρμας. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή ενημερώσεων στην Υπηρεσία Cloud ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται με κάθε ενημέρωση.

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 διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679), ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα www.ibm.com/dpa/dpl.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1410822896601>

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 στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται 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 οποιοδήποτε μέσο.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, ένα Στοιχείο είναι μια μίσθωση.
- 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.

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 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Η Υπηρεσία Cloud περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook plug-in
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων 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). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

Οι Χρήστες Μη Παραγωγικών Περιπτώσεων Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud πρέπει να διαθέτουν δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Non-Production Instance) του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) δεν έχει το ίδιο επίπεδο κάλυψης με μια Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Production Instance) ως προς τη συχνότητα δημιουργίας εφεδρικών αντιγράφων ή την υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιονδήποτε μέσο.

Κάθε δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On αυξάνει το μέγεθος μιας Μη Παραγωγικής Περιπτώσεως Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), επιτρέποντας την ταυτόχρονη πρόσβαση 39 επιπλέον χρηστών στην Περίπτωση Χρήσης. Αν ο Πελάτης αυξήσει τη δυναμικότητα μιας Περιπτώσεως Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) αγοράζοντας το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, η εν λόγω επιπλέον δυναμικότητα δεν μπορεί να μεταβιβαστεί μεταγενέστερα σε κάποια άλλη Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) πρέπει να διαθέτουν επίσης ένα δικαίωμα χρήσης για το ίδιο είδος χρήστη για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες των ακόλουθων προϊόντων πρέπει να διαθέτουν επίσης ένα δικαίωμα χρήσης για το ίδιο είδος χρήστη για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-on

5.4 Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) πρέπει να καλύπτονται από ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

- Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) πρέπει να καλύπτονται από ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) πρέπει να καλύπτονται από ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

5.5 Ευθύνες για την Αναβάθμιση του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud χρησιμοποιεί ένα μοντέλο συνεχούς παράδοσης, με διαφορετικούς κανόνες για τη διαρκή ενημέρωση της πλατφόρμας (σε επίπεδο βάσης δεδομένων και middleware) και των εφαρμογών. Οι ενημερώσεις πλατφόρμας πραγματοποιούνται σε περιοδική βάση από την IBM για όλους τους Πελάτες της Υπηρεσίας Cloud υπό τη διακριτική ευχέρεια της IBM. Οι Πελάτες δεν έχουν πρόσβαση ούτε μπορούν να αλλάξουν την παραμετροποίηση σε επίπεδο πλατφόρμας.

Η IBM είναι υπεύθυνη για την ενημέρωση, συντήρηση και αλλαγή της παραμετροποίησης μόνο σε επίπεδο βάσης δεδομένων και σε επίπεδο middleware. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αναβάθμιση εφαρμογών και την ενημέρωση, συντήρηση και αλλαγή της παραμετροποίησης σε επίπεδο εφαρμογών, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία IBM TRIRIGA Application Builder που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι επίσης υπεύθυνος για την ενημέρωση, συντήρηση και αλλαγή της παραμετροποίησης για ενοποιήσεις, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία IBM TRIRIGA Connector for Business Application που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud.

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.