

IBM BigInsights 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

Το IBM BigInsights on Cloud παρέχει προεγκατεστημένους εξυπηρετητές (servers) baremetal με έτοιμο για χρήση λογισμικό IBM Open Platform και προαιρετικές ενότητες. Η βασική προσφορά περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία υποδομής:

- Εξοπλισμό εξυπηρετητών,
- Υποδομή δικτύωσης,
- Τείχος προστασίας τύπου "internet facing"
- Λειτουργικό σύστημα
- Εξυπηρετητή LDAP
- Metadata DB Hadoop Key Management Store

Η αρχιτεκτονική της Υπηρεσίας Cloud βασίζεται στο IBM Open Platform with Apache Hadoop, το οποίο περιλαμβάνει:

- Το Hadoop, συμπεριλαμβανομένων των MapReduce, YARN και HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Λειτουργία διαχείρισης συμπλέγματος (cluster manager) Ambari
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (μορφή)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει διαφορετικές συνθέσεις κόμβων δεδομένων (data node) και κόμβων διαχείρισης (management nodes). Για κάθε σύμπλεγμα (cluster) απαιτούνται και τα δύο είδη κόμβων.

- α. Στους κόμβους δεδομένων θα βρίσκονται τα δεδομένα προς ανάλυση και θα εκτελούνται τα προγράμματα που αναπτύχθηκαν από τον Πελάτη για την ανάλυση δεδομένων. Τα δεδομένα (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε δεδομένων που μπορεί να παράσχει, αλλά δεν δεσμεύεται να παράσχει, η IBM μελλοντικά στα πλαίσια της Υπηρεσίας Cloud) και το επιτρεπόμενο λογισμικό, τα επιτρεπόμενα προγράμματα και οι επιτρεπόμενες εφαρμογές (βλ. το άρθρο με τίτλο "Υποχρεώσεις του Πελάτη") θα παρέχονται από τον Πελάτη.

- β. Οι κόμβοι διαχείρισης αποτελούνται από υπηρεσίες (όπως π.χ. NameNode, Job Tracker, Management console, HBase Master κ.ο.κ.), που παρέχουν βοήθεια στη διαχείριση και παρακολούθηση των υπηρεσιών που εκτελούνται σε όλους τους κόμβους δεδομένων (όπως π.χ. datanode, Hbase region, task tracker κ.ο.κ.).

Η Υπηρεσία Cloud παρέχεται βάσει της σύνθεσης κόμβων που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του Πελάτη. Οι διαθέσιμες συνθέσεις των κόμβων είναι οι εξής:

Είδος Προσφοράς	Small Configuration (Διάταξη Μικρού Μεγέθους)	Medium Configuration (Διάταξη Μεσαίου Μεγέθους)	Large Configuration (Διάταξη Μεγάλου Μεγέθους)
Κόμβος Δεδομένων	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος) • 20 TB (δίσκοι εσωτερικού χώρου αποθήκευσης) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος) • 28 TB (δίσκοι εσωτερικού χώρου αποθήκευσης) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος) • 32 TB (δίσκοι εσωτερικού χώρου αποθήκευσης)
Κόμβος Διαχείρισης	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 πυρήνες 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (δίσκοι λειτουργικού συστήματος)

1.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Αυτή η προαιρετική προσφορά περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Big R
- Machine Learning
- Text Analytics
- Big SQL
- BigSheets

1.1.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Module

Αυτή η προαιρετική προσφορά περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Big SQL
- BigSheets

1.2 IBM Bluemix

Το IBM Bluemix, η πλατφόρμα cloud ανοιχτών προτύπων της IBM για τη δημιουργία, εκτέλεση και διαχείριση εφαρμογών (apps) και υπηρεσιών, αποτελεί τεχνική προϋπόθεση για τη χρήση της προσφοράς IBM BigInsights on Cloud. Ένας δωρεάν λογαριασμός για το Bluemix περιλαμβάνεται σε αυτή την προσφορά. Η Περιγραφή Υπηρεσιών του IBM Bluemix επισυνάπτονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών και διέπει τη χρήση της προσφοράς Bluemix από τον Πελάτη.

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 οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Η IBM δεν έχει ελέγξει η συμμόρφωση αυτής της Υπηρεσίας Cloud με το Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της Υπηρεσίας Cloud για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

Η κύρια μέθοδος κρυπτογράφησης δεδομένων χρηστών είναι η χρήση της ενσωματωμένης κρυπτογράφησης HDFS που είναι διαθέσιμη στο Hadoop. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των δεδομένων που πρέπει να κρυπτογραφούνται, καθώς και για την εκτέλεση των απαιτούμενων βημάτων προκειμένου να εξασφαλίζεται η κρυπτογράφηση των εν λόγω δεδομένων.

3. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων το οποίο είναι διαθέσιμο μέσω της πύλης Πελατών του Bluemix στη διεύθυνση <https://support.ibmcloud.com>. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Πληροφορίες για προσεχή χρονικά διαστήματα συντήρησης δημοσιεύονται τουλάχιστον 24 ώρες πριν στη σελίδα Πληροφοριών Κατάστασης Υπηρεσιών του Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) και ενημερώνονται με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες κατάστασης έως ότου ολοκληρωθούν οι εργασίες με την υπηρεσία.

Οι στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης που περιγράφονται παρακάτω έχουν ως αποκλειστικό σκοπό μια περιγραφή των στόχων της IBM και δεν συνιστούν εγγύηση αναφορικά με την απόδοση της υπηρεσίας.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<p>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.</p> <p>Για την επίλυση ζητημάτων με Βαθμό Κρισιμότητας 1 είναι απαραίτητο ο Πελάτης να είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει την IBM στη διάγνωση του ζητήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου 24x7, διαφορετικά ο Βαθμός Κρισιμότητας του ζητήματος θα υποβιβαστεί σε 2.</p>	Εντός 1 ώρας	24x7
2	<p>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.</p>	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<p>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.</p>	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<p>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.</p>	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες. Για την επίλυση ζητημάτων με Βαθμό Κρισιμότητας 1 είναι απαραίτητο ο Πελάτης να είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει την IBM στη διάγνωση του ζητήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου 24x7, διαφορετικά ο Βαθμός Κρισιμότητας του ζητήματος θα υποβιβαστεί σε 2.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - 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 στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5. 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.

6. Δεδομένα του Twitter

6.1 Ορισμοί

Αναφορά Ανάλυσης (Analysis Report) – Πρόκειται για τα αποτελέσματα ή τα δεδομένα εξόδου που παράγονται από τις εφαρμογές του Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διαδικασία ανάλυσης και εξαγωγής πληροφοριών από Περιεχόμενο του Twitter. Τα εν λόγω αποτελέσματα δεν μπορεί να περιέχουν Περιεχόμενο του Twitter, αλλά μπορεί να περιέχουν περιεχόμενο που αποτελεί αντίγραφο στοιχείων του Περιεχομένου του Twitter, όπως όρους αναζήτησης και παραπομπές σε θέματα των Tweets.

Tweet ID – Είναι ένας μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός που δημιουργείται από το Twitter για κάθε Tweet.

Tweets – Ένα Tweet είναι μια δημόσια δημοσίευση με ένα κύριο μέρος κειμένου που δεν υπερβαίνει τους 140 χαρακτήρες και έχει δημιουργηθεί από οποιονδήποτε τελικό χρήστη της υπηρεσίας Twitter.

Περιεχόμενο του Twitter (Twitter Content) – Πρόκειται για τα Tweets και τα Tweet IDs, τις δημόσιες πληροφορίες προφίλ τελικών χρηστών του Twitter και οποιωνδήποτε παράγωγων έργων των ανωτέρω.

6.2 Πρόσβαση στο Περιεχόμενο του Twitter και χρήση του Περιεχομένου του Twitter

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα επιλογής και πρόσβασης σε Περιεχόμενο του Twitter αποκλειστικά για χρήση από τον Πελάτη στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud. Το Περιεχόμενο του Twitter δεν ανήκει στην IBM ούτε ελέγχεται από αυτή. Το Περιεχόμενο του Twitter μπορεί να περιλαμβάνει υλικά που είναι παράνομα, ανακριβή, παραπλανητικά, άσεμνα ή κατά οποιονδήποτε άλλο τρόπο αποδοκιμαστέα. Η IBM ή οι προμηθευτές της δεν έχουν καμία υποχρέωση να επιθεωρούν, να φιλτράρουν, να επαληθεύουν, να διορθώνουν ή να αφαιρούν οποιοδήποτε Περιεχόμενο του Twitter.

Ωστόσο, η IBM ή οι προμηθευτές της μπορούν κατά την αποκλειστική τους διακριτική ευχέρεια να προβούν στις εν λόγω ενέργειες. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι, κατόπιν αιτήματος της IBM, θα προβαίνει άμεσα στη διαγραφή ή την τροποποίηση οποιουδήποτε Tweet μπορεί να είναι αποθηκευμένο στην Υπηρεσία Cloud.

6.3 Όγκος Δεδομένων του Twitter

Αν ο Πελάτης έχει αποκτήσει δικαιώματα επί μιας παραμετροποίησης Υπηρεσίας Cloud που περιλαμβάνει τουλάχιστον δεκαπέντε (15) κόμβους ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, είναι δυνατό να εκχωρηθεί στον Πελάτη δικαίωμα πρόσβασης στο Περιεχόμενο του Twitter.

6.4 Περιορισμοί για το Περιεχόμενο του Twitter

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται:

- α. Να χρησιμοποιεί Περιεχόμενο του Twitter κατά τρόπο που παραβιάζει το εφαρμοστέο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά και όχι περιοριστικά της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή για οποιουδήποτε μη εγκεκριμένους ή αθέμιτους σκοπούς.
- β. Να μεταφορτώνει ή να αφαιρεί Περιεχόμενο του Twitter από την Υπηρεσία Cloud. Ωστόσο, επιτρέπεται η μεταφόρτωση ή η αφαίρεση Αναφορών Ανάλυσης από την Υπηρεσία Cloud.
- γ. Να διαθέτει σε τρίτους οποιουδήποτε Περιεχόμενο του Twitter περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud.
- δ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter για οποιονδήποτε άλλο σκοπό εκτός από τον περιορισμένο σκοπό που προβλέπεται για την Υπηρεσία Cloud.
- ε. Να συγκεντρώνει, να διατηρεί στη λανθάνουσα μνήμη (cache) ή να αποθηκεύει δεδομένα τοποθεσίας ή γεωγραφικές πληροφορίες από το Περιεχόμενο του Twitter ξεχωριστά από το Tweet με το οποίο σχετίζονται, ούτε να χρησιμοποιείτε δεδομένα τοποθεσίας ή γεωγραφικές πληροφορίες για οποιονδήποτε άλλο λόγο εκτός του προσδιορισμού της τοποθεσίας που επισημαίνεται στο Tweet.
- στ. Να συνδυάζετε Περιεχόμενο του Twitter με άλλα δεδομένα, εκτός εάν το Περιεχόμενο του Twitter θα μπορεί να αποδοθεί με σαφήνεια στο Twitter.
- ζ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter που παρέχεται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud για τη διεξαγωγή αναλύσεων σε μικρές ομάδες ατόμων ή μεμονωμένα άτομα για παράνομους σκοπούς ή σκοπούς διάκρισης.
- η. Να παρουσιάζει το Περιεχόμενο του Twitter στο οποίο αποκτά πρόσβαση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud.
- θ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter ή τις πραγματοποιούμενες στην Υπηρεσία Cloud αναλύσεις του Περιεχομένου του Twitter στο πλαίσιο ενός διαφημιστικού δικτύου.
- ι. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter για την πραγματοποίηση αναλύσεων που βασίζονται σε μια εκτελούμενη ανά τακτά χρονικά διαστήματα σειρά μετρήσεων βάσει χρόνου, χρησιμοποιώντας τις ίδιες ή παρόμοιες μεθόδους, με σκοπό τη σύγκριση της απόδοσης ενός τηλεοπτικού προγράμματος στη διάρκεια του χρόνου ή τη σύγκριση με ένα καθορισμένο σύνολο ή υποσύνολο άλλων τηλεοπτικών προγραμμάτων.
- ια. Να χρησιμοποιεί συναθροιστικά μετρικά στοιχεία χρηστών του Twitter, όπως π.χ. ο αριθμός χρηστών ή λογαριασμών, που αποκτήθηκαν κατά την πρόσβαση και χρήση του Περιεχομένου του Twitter στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud για οποιονδήποτε σκοπό.

6.5 Καταγγελία από την IBM

Η πρόσβαση και χρήση του Περιεχομένου του Twitter από τον Πελάτη θα παύσει με τη διακοπή της παροχής της Υπηρεσίας Cloud. Παρά τα όσα προβλέπονται ανωτέρω, επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, η IBM μπορεί να σταματήσει να παρέχει πρόσβαση στο Περιεχόμενο του Twitter οποτεδήποτε χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση και χωρίς υποχρέωση επιστροφής χρημάτων, πίστωσης ή οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης στον Πελάτη.

6.6 Δήλωση Αποποίησης Εγγύησης και Αποζημίωσης για το Περιεχόμενο του Twitter

ΠΕΡΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ, ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ "ΩΣ ΕΧΕΙ", "ΟΠΩΣ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ" ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ, ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. Η IBM ΔΕΝ ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΣΕ, ΚΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ, ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΕΣ ΡΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΙΩΠΗΡΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΕΡΙ

ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΠΟΔΟΣΗΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ, ΤΙΤΛΩΝ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΙ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ, ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΘΙΜΑ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ, ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER. Η IBM ΔΕΝ ΕΓΓΥΑΤΑΙ ΟΤΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ Ή ΧΩΡΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΑ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΚΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗΣ Ή ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ. ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΤΕΤΟΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΧΕΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑ ΗΜΕΡΩΝ (30) ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΚΤΟΣ ΑΝ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ). ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ IBM ΓΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ TWITTER ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.

6.7 Χρήση από Κυβερνητικές Οντότητες των Ηνωμένων Πολιτειών

Το Περιεχόμενο του Twitter αποτελεί "εμπορικό στοιχείο" (commercial item), όπως αυτός ο όρος ορίζεται στην ενότητα 2.101 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α., αποτελούμενο από "εμπορικό λογισμικό υπολογιστών" (commercial computer software) και "τεκμηρίωση εμπορικού λογισμικού υπολογιστών" (commercial computer software documentation), όπως αυτοί οι όροι ορίζονται στην ενότητα 12.212 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α. Οποιαδήποτε χρήση, τροποποίηση, αναπαραγωγή, δημοσίευση, αξιολόγηση απόδοσης, προβολή, αποκάλυψη ή διανομή του Περιεχομένου του Twitter από οποιαδήποτε κυβερνητική οντότητα απαγορεύεται, εκτός από τις περιπτώσεις όπου αυτό επιτρέπεται ρητά σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης. Επιπλέον, οποιαδήποτε χρήση από κυβερνητικές οντότητες των Η.Π.Α. πρέπει να είναι σύμφωνη με την ενότητα 12.212 και τις ενότητες 227.7202-1 έως 227.7202-4 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 12.212, 227.7202-1 - 227.7202-4) των Η.Π.Α. Αν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter υπό την επίσημη ιδιότητα του Πελάτη ως υπαλλήλου ή εκπροσώπου οποιασδήποτε τοπικής, πολιτειακής ή ομοσπονδιακής κυβερνητικής οντότητας των Η.Π.Α. και ο Πελάτης δεν έχει τη νόμιμη δυνατότητα να αποδεχτεί τις διατάξεις περί δικαιοδοσίας ή τόπου εκδίκασης ή οποιοσδήποτε άλλες διατάξεις της παρούσας, οι εν λόγω διατάξεις δεν ισχύουν για την εν λόγω οντότητα, στο βαθμό που αυτό προβλέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Ο εργολάβος/κατασκευαστής είναι η Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7. Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση της αρχικής παρεχόμενης από την IBM παραμετροποίησης των λειτουργικών τμημάτων IBM Open Platform και των επιλεγμένων ενότητων BigInsights, καθώς και για την παρακολούθηση, παραμετροποίηση και διαχείριση των λειτουργικών τμημάτων IBM Open Platform που εκτελούνται κάτω από το Ambari και τις ενότητες του BigInsights. Παραδείγματα των εν λόγω λειτουργικών τμημάτων και λογισμικού είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, κ.ο.κ. Ο Πελάτης έχει την ευελιξία να επιλέξει τα λειτουργικά τμήματα προς εκτέλεση και κατά συνέπεια είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και τη διακοπή ή έναρξη της λειτουργίας των εν λόγω λειτουργικών τμημάτων.
- τον περιορισμό της πρόσβασης των μελών του οργανισμού του στην Υπηρεσία Cloud, με την κοινοποίηση της διεύθυνσης URL, του ονόματος χρήστη και του κωδικού πρόσβασης που η IBM έχει καταστήσει διαθέσιμα μετά την παροχή του συμπλέγματος (cluster) της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και με τη χορήγηση και ανάκληση δικαιωμάτων πρόσβασης (μέσω των αντίστοιχων καταχωρήσεων στον κατάλογο LDAP),
- την ανάπτυξη, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες ή τις απαιτήσεις, προγραμμάτων και εφαρμογών στην υπηρεσία για την ανάλυση δεδομένων και την άντληση καίριων πληροφοριών από αυτά. Ο Πελάτης είναι επίσης υπεύθυνος για την ποιότητα και την απόδοση των εν λόγω προγραμμάτων ή εφαρμογών που έχει αναπτύξει,
- τη χρήση και συντήρηση οποιουδήποτε επιτρεπόμενου λογισμικού και δεδομένων που προστίθενται από τον ίδιο τον Πελάτη ή για λογαριασμό του Πελάτη στο σύμπλεγμα. Η IBM μπορεί να παρέχει βοήθεια, αλλά δεν θα μεριμνά για τη συντήρηση, μεταφορά ή αφαίρεση επιτρεπόμενου λογισμικού και δεδομένων που προστέθηκαν από τον Πελάτη και γεμίζουν ένα λογικό τμήμα (partition) ή επηρεάζουν τη λειτουργία της υπηρεσίας,

- τη χρήση της λειτουργίας κρυπτογράφησης δεδομένων του Hadoop που είναι διαθέσιμη στο SaaS για την κρυπτογράφηση δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης,
- τον περιοδικό έλεγχο των πληροφοριών στην ακόλουθη ιστοσελίδα, προκειμένου να ενημερώνεται για τις προγραμματισμένες διακοπές λειτουργίας, είτε πρόκειται για διακοπές λειτουργίας που προκαλούν αναστάτωση στη λειτουργία της επιχείρησης είτε όχι:
<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- την εφεδρική αποθήκευση (back up) όλων των δεδομένων, μεταδεδομένων, αρχείων ρυθμίσεων και παραμέτρων περιβάλλοντος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης, ώστε να εξασφαλίζεται η επιχειρησιακή συνέχεια,
- την επαναφορά δεδομένων, μεταδεδομένων, αρχείων ρυθμίσεων και παραμέτρων περιβάλλοντος από οποιοδήποτε εφεδρικό αντίγραφο ώστε να εξασφαλίζεται η επιχειρησιακή συνέχεια, σε περίπτωση οποιοδήποτε είδους δυσλειτουργίας ή βλάβης του συμπλέγματος, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιπτώσεων δυσλειτουργίας ή βλάβης στο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων, στον εξυπηρετητή (server), στο σκληρό δίσκο ή στο λογισμικό, και
- την εξασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας, της συμβατότητας και της απόδοσης της πλατφόρμας της Υπηρεσίας Cloud μετά την εγκατάσταση επιτρεπόμενου λογισμικού (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε πακέτων ανοιχτού κώδικα), ή την αναβάθμιση λειτουργικών τμημάτων IBM Open Platform ή λογισμικού BigInsights.

Ο Πελάτης επιτρέπεται:

- να εγκαταστήσετε και να εκτελέσετε λογισμικό στην Υπηρεσία Cloud το οποίο είναι απαραίτητο για την πραγματοποίηση ή υποστήριξη της ανάλυσης δεδομένων μέσω του προεγκατεστημένου λογισμικού IBM Open Platform ή BigInsights. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να εγκαταστήσει ή να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε άλλο λογισμικό οποιοδήποτε είδους στην Υπηρεσία Cloud, και
- να εγκαταστήσετε πρόσθετα πακέτα ανοιχτού κώδικα για χρήση με την Υπηρεσία Cloud στους κόμβους. Η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει υποστήριξη για τα εν λόγω πακέτα και δεν φέρει ευθύνη για τις επιπτώσεις που έχουν τα εν λόγω πρόσθετα πακέτα στην απόδοση της Υπηρεσίας Cloud. Εάν η IBM διαπιστώσει ότι υπάρχει εγκατεστημένο από τον Πελάτη λογισμικό που θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ή δεν συμμορφώνεται με τις οδηγίες ασφάλειας της υποδομής, του εξυπηρετητή ή του περιβάλλοντος, το εν λόγω λογισμικό μπορεί να απενεργοποιηθεί ή να αφαιρεθεί από την IBM.

7.1 Επιχειρησιακές Υποχρεώσεις της IBM

Στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud, η IBM:

- θα μεριμνά για την παροχή και τη διαχείριση των εξυπηρετητών (servers) και της υποδομής αποθήκευσης και δικτύωσης του συμπλέγματος (cluster),
- θα παρέχει μια αρχική παραμετροποίηση των λειτουργικών τμημάτων IBM Open Platform και των επιλεγμένων ενοτήτων BigInsights,
- θα μεριμνά για την παροχή και τη διαχείριση ενός "internet facing" και εσωτερικού τείχους προστασίας (firewall) για σκοπούς προστασίας και απομόνωσης,
- Θα παρακολουθεί και να διαχειρίζεται τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα στην Υπηρεσία Cloud:
 - (1) Λειτουργικά τμήματα δικτύωσης
 - (2) Εξυπηρετητές και αντίστοιχη τοπική υποδομή αποθήκευσης
 - (3) Λειτουργικό Σύστημα
 - (4) Αποθήκη Διαχείρισης Κλειδιών (Key Management Store) Hadoop
 - (5) Εξυπηρετητή LDAP στο σύμπλεγμα Hadoop
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Λειτουργία διαχείρισης συμπλέγματος (cluster manager) Ambari
 και

- θα παρέχει επιδιορθώσεις συντήρησης, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων επιδιορθώσεων ασφάλειας για το λειτουργικό σύστημα, το IBM Open Platform και τις επιλεγμένες ενότητες BigInsights (αλλά όχι για λογισμικό ή λειτουργικά τμήματα που προστέθηκαν χωριστά από τον Πελάτη).

Οι τακτικές εργασίες συντήρησης για τις οποίες δεν απαιτείται η διακοπή της λειτουργίας του συστήματος ("μη διαταρακτική συντήρηση") και οι εργασίες συντήρησης για τις οποίες απαιτείται κάποια διακοπή της λειτουργίας του συστήματος ακολουθούμενη από την εκκίνησή του ("διαταρακτική συντήρηση") θα εκτελούνται στις προγραμματισμένες ώρες που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Τυχόν αλλαγές στις προγραμματισμένες ώρες συντήρησης θα δημοσιεύονται με εκ των προτέρων ειδοποίηση τουλάχιστον 24 ωρών. Ο Πελάτης θα ειδοποιείται για τις όποιες πρόσθετες προγραμματισμένες διακοπές λειτουργίες τουλάχιστον 24 ώρες προτού πραγματοποιηθούν.

IBM Bluemix

1. Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud

Το IBM Bluemix είναι ένα περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών που παρέχει την ταχύτητα και την ευελιξία ενός PaaS (platform-as-a-service). Επιτρέπει σε προγραμματιστές να συντάξουν και να κατασκευάζουν πιο γρήγορα επιχειρησιακές εφαρμογές για το Cloud παρέχοντας πρόσβαση στο χαρτοφυλάκιο λογισμικού της IBM ως συνθέσιμη υπηρεσία.

1.1 Bluemix UI

Αφού αποδεχθεί την παραγγελία σας, η IBM θα σας παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud και στην πύλη της Υπηρεσίας Cloud, χρήσης των διαθέσιμων περιβαλλόντων API και γραμμής εντολών για την υλοποίηση των διαθέσιμων εφαρμογών, και αξιοποίησης των API της IBM για την κατασκευή εφαρμογών. Το online περιβάλλον χρήστη Bluemix, τα API και το περιβάλλον γραμμής εντολών αναφέρονται από κοινού ως το "Bluemix UI" και μπορεί να εμφανίζονται μόνο στην αγγλική γλώσσα. Θα σας παρέχεται ένας κατάλογος πρόσθετων υπηρεσιών τις οποίες μπορείτε να προσθέσετε στο λογαριασμό σας μέσω του Bluemix UI.

Μέσω του Bluemix UI, μπορείτε να εξουσιοδοτήσετε άλλους χρήστες να συνεργάζονται μαζί σας σε εφαρμογές σας. Η εν λόγω εξουσιοδότηση μπορεί να περιλαμβάνει τη δυνατότητα να προβούν οι εν λόγω χρήστες στην υλοποίηση εφαρμογών, στην επιλογή πρόσθετων υπηρεσιών ή κατά άλλον τρόπο σε ενέργειες που επιφέρουν δαπάνες που σχετίζονται με το λογαριασμό σας. Εσείς είστε υπεύθυνοι για οποιεσδήποτε ενέργειες των χρηστών που έχετε εξουσιοδοτήσει, καθώς και για όλες τις σχετικές χρεώσεις.

1.2 Υπηρεσίες Bluemix

Οι πρόσθετες υπηρεσίες υπόκεινται στις διατάξεις της Σύμβασης Υπηρεσιών Cloud και της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Μια υπηρεσία μπορεί να παρέχει τη δική της Περιγραφή Υπηρεσιών, η οποία διατίθεται μέσω του Bluemix UI, στην οποία μπορεί να προβλέπονται πρόσθετοι ή διαφορετικοί όροι που αντικαθιστούν τις όποιες αντιφατικές διατάξεις της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Για παράδειγμα, σε μια Περιγραφή Υπηρεσιών μπορεί να προβλέπονται διαφορετικές δεσμεύσεις για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών, μοναδικές διατάξεις αναφορικά με την ασφάλεια ή πληροφορίες για το λογισμικό ενεργοποίησης. Ορισμένες υπηρεσίες μη-IBM θα υπόκεινται στους δικούς τους όρους άδειας χρήσης και μπορεί να μην υπόκεινται στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud. Η υλοποίηση και χρήση πρόσθετων υπηρεσιών συνιστά συμφωνία με τους όρους που αντιστοιχούν στις σχετικές υπηρεσίες στο Bluemix UI.

Η τεκμηρίωση για το Bluemix και τις πρόσθετες υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνει οδηγίες ή/και περιορισμούς χρήσης που εξασφαλίζουν τη διατήρηση της απόδοσης, της ταχύτητας απόκρισης και της ακεραιότητας της πλατφόρμας Bluemix. Συμφωνείτε να χρησιμοποιείτε το Bluemix και τις πρόσθετες υπηρεσίες σύμφωνα με τις εν λόγω οδηγίες και κατανοείτε ότι η λειτουργία εφαρμογών που παραβιάζουν τις εν λόγω οδηγίες μπορεί να τερματιστεί αυτόματα από το σύστημα ή από διαχειριστές συστήματος της πλατφόρμας Bluemix.

Η Υπηρεσία Cloud του Bluemix και οι μεμονωμένες υπηρεσίες που διατίθενται μέσω της πλατφόρμας προσφέρονται σε μηνιαία βάση. Η IBM θα σας παρέχει ειδοποίηση τουλάχιστον 30 ημερών στο δικτυακό τόπο του Bluemix για οποιεσδήποτε αλλαγές στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud, στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών, στην Περιγραφή Υπηρεσιών για μια πρόσθετη υπηρεσία ή για την απόσυρση μιας πρόσθετης υπηρεσίας. Η συνεχόμενη χρήση του Bluemix ή της πρόσθετης υπηρεσίας εκ μέρους σας μετά την ημερομηνία έναρξη ισχύος της εν λόγω αλλαγής συνιστά εκ μέρους σας αποδοχή των αναθεωρημένων τιμών ή όρων.

1.3 Οι Εφαρμογές σας

Δεν επιτρέπεται να προβαίνετε στη μεταπώληση της πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud ή σε οποιεσδήποτε πρόσθετες υπηρεσίες σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος. Όμως, επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Cloud και οποιεσδήποτε πρόσθετες υπηρεσίες προκειμένου να δημιουργήσετε και να καταστήσετε διαθέσιμες τις εφαρμογές σας που βασίζονται σε αυτές τις υπηρεσίες στους χρήστες σας. Η IBM μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών ή/και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Εσείς είστε υπεύθυνοι

για τη σύναψη των κατάλληλων συμβάσεων με τους χρήστες σας και για την εκ μέρους τους χρήση των εφαρμογών σας, συμπεριλαμβανομένου του περιεχομένου που παρέχεται από τις εν λόγω εφαρμογές. Στο βαθμό που αυτό δεν αποτελεί μέρος μιας έγκυρης αξίωσης αποζημίωσης σύμφωνα με το άρθρο "Ευθύνη και Αποζημίωση" της Σύμβασης Υπηρεσιών Cloud, είστε αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιαδήποτε αποζημίωση των χρηστών σας για ζημιές ή απώλειες που υφίστανται εξαιτίας της εκ μέρους τους χρήσης των εφαρμογών σας.

1.4 Συμμόρφωση με Νόμους

Είστε υπεύθυνοι να συμμορφώνεστε με όλους τους νόμους, κανονισμούς και συμβατικούς όρους που διέπουν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε, τις εφαρμογές που αναπτύσσετε ή τα δεδομένα στα οποία αποκτάτε πρόσβαση ή τα οποία διανέμετε. Στο βαθμό που η IBM απαιτεί δικαιώματα για την επεξεργασία περιεχομένου ή δεδομένων που ζητούνται από εσάς ή τους χρήστες σας, είστε υπεύθυνοι να αποκτήσετε τα εν λόγω δικαιώματα πριν την παροχή του εν λόγω περιεχομένου ή των εν λόγω δεδομένων. Για τις εφαρμογές σας όπου επιτρέπεται στους χρήστες σας να συνδέονται στην εφαρμογή σας χρησιμοποιώντας στοιχεία ταυτότητας χρήστη (user credentials) του Facebook, του Google ή άλλης υπηρεσίας τρίτου προμηθευτή, τα εν λόγω δικαιώματα περιλαμβάνουν την άδεια του χρήστη σας να λαμβάνει και να επεξεργάζεται η IBM τη διεύθυνση email, την ταυτότητα λογαριασμού, το εμφανιζόμενο όνομα, τον αριθμό τηλεφώνου, τη διεύθυνση URL της φωτογραφίας προφίλ και άλλες πληροφορίες ταυτότητας του χρήστη που παρέχονται από την εν λόγω υπηρεσία τρίτου προμηθευτή. Κατανοείτε ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρωπίνους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την εξ αποστάσεως υποστήριξη της παράδοσης των υπηρεσιών Bluemix και των πρόσθετων υπηρεσιών. Συμφωνείτε να μην παρέχετε οποιοδήποτε περιεχόμενο ή δεδομένα που ελέγχονται ως αμυντικό είδος βάσει των Κανονισμών Διεθνούς Διακίνησης Όπλων (International Traffic in Arms Regulations - ITAR) των Ηνωμένων Πολιτειών ή βάσει των νόμων ή κανονισμών οποιασδήποτε άλλης χώρας ή για τα οποία απαιτείται άδεια εξαγωγής ή ισχύει κατά άλλον τρόπο περιορισμός εξαγωγής σε οποιοδήποτε προσωπικό βάσει των ισχυόντων νόμων περί ελέγχου εξαγωγών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Το IBM Bluemix εφαρμόζει μηχανισμούς ελέγχου ασφάλειας πολλαπλών επιπέδων στο δίκτυο, στην υποδομή πληροφορικής και στις εφαρμογές.

2.1 Δήλωση Καλών Πρακτικών Ασφάλειας

Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων αφορά στην προστασία συστημάτων και πληροφοριών μέσω της πρόληψης, του εντοπισμού και της ανταπόκρισης σε ενέργειες μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από άτομα εντός και εκτός της επιχείρησής σας. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την τροποποίηση, καταστροφή ή υποκλοπή πληροφοριών ή την κατάχρηση των συστημάτων σας για την εξαπόλυση επιθέσεων σε άλλους. Κανένα σύστημα ή προϊόν πληροφορικής δεν μπορεί να είναι 100% ασφαλές και κανένα μεμονωμένο προϊόν ή μέτρο ασφάλειας δεν μπορεί να είναι πλήρως αποτελεσματικό στην αποτροπή ενεργειών μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Τα συστήματα και τα προϊόντα της IBM έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποτελούν μέρος μιας σύνθετης προσέγγισης της ασφάλειας, η οποία θα περιλαμβάνει αναγκαστικά πρόσθετες διαδικασίες λειτουργίας και μπορεί να απαιτεί την αποτελεσματική λειτουργία άλλων συστημάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών. Η IBM ΔΕΝ ΕΓΓΥΑΤΑΙ ΟΤΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ ΔΕΝ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΤΟΥΝ ΑΠΟ ΚΑΚΟΒΟΥΛΕΣ Ή ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΜΕΡΟΥΣ.

2.2 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.

2.3 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 τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές 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), έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM.

2.4 Φυσική Ασφάλεια και Κέντρα Πληροφοριακών Συστημάτων

Η υποδομή Cloud του Bluemix φιλοξενείται και βρίσκεται υπό τη διαχείριση των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων του IBM Softlayer. Βασίζεται στις δυνατότητες παροχής φυσικής ασφάλειας του Softlayer.

2.5 Ασφάλεια Δικτύου και Υποδομής

Το Bluemix χρησιμοποιεί τείχη προστασίας (firewalls) για τον περιορισμό της πρόσβασης στο δίκτυο του Bluemix. Χρησιμοποιεί συσκευές προστασίας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Ελέγχει σε τακτική βάση τα τείχη προστασίας ώστε να βεβαιώνεται ότι έχουν παραμετροποιηθεί σωστά. Έχει εφαρμόσει διαδικασίες δοκιμής διεύθυνσης για τον εντοπισμό τρωτών σημείων και την αντιμετώπισή τους. Επίσης χρησιμοποιεί τεχνικές ελέγχου για τρωτά σημεία σε εφαρμογές για τον εντοπισμό τρωτών σημείων σε εφαρμογές και την αντιμετώπισή τους. Η ομάδα επιτηρήσεων του Bluemix ελέγχει αν οι επιδιορθώσεις (patches) για τα λειτουργικά συστήματα εφαρμόζονται με την κατάλληλη συχνότητα, ανάλογα με την πολυπλοκότητα και την επιτακτικότητα των επιδιορθώσεων.

2.6 Ταυτοποίηση Χρηστών και Έλεγχος Πρόσβασης

Όλοι οι χρήστες που ασχολούνται με την ανάπτυξη εφαρμογών του Bluemix πρέπει υποχρεωτικά να αποκτήσουν μια διαδικτυακή ταυτότητα (IBM Web Identity) προκειμένου να έχουν πρόσβαση στις πλατφόρμες και υπηρεσίες του Bluemix. Το Bluemix πραγματοποιεί ελέγχους εξουσιοδότησης με βάση την ταυτότητα του συνδεδεμένου χρήστη ώστε να περιορίζεται η πρόσβαση του χρήστη μόνο στις εφαρμογές για τις οποίες διαθέτει την απαιτούμενη εξουσιοδότηση. Το Bluemix χρησιμοποιεί ανοιχτά πρότυπα όπως το OpenID και το OAuth για την υποστήριξη της ενιαίας σύνδεσης (SSO) των υπευθύνων ανάπτυξης εφαρμογών στο περιβάλλον του Bluemix.

2.7 Έλεγχος Αρχείων Καταγραφής

Το Bluemix πραγματοποιεί περιοδικούς ελέγχους των αρχείων καταγραφής της πρόσβασης (access logs) ώστε να υπάρχει μια σαφής εικόνα των χρηστών που συνδέθηκαν στα διάφορα συστήματα, των αποτυχημένων διαδικασιών ταυτοποίησης κ.ο.κ. προκειμένου να εντοπιστούν περιπτώσεις μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή επιθέσεις από το δίκτυο.

2.8 Ταυτότητες

Το Bluemix επιβλέπει την πρόσβαση σε προνομιούχες ταυτότητες, συμπεριλαμβανομένης της έγκρισης και επαναπιστοποίησης δικαιωμάτων πρόσβασης ανά τακτικά χρονικά διαστήματα λίγων μηνών.

2.9 Απομόνωση Εφαρμογών

Το Bluemix βασίζεται σε τεχνολογία Cloud Foundry. Κάθε εφαρμογή που δημιουργείται στο Bluemix εκτελείται στη δική της θέση υποδοχής (application container). Αυτές οι θέσεις υποδοχής υπόκεινται σε περιορισμούς αναφορικά με τη χρήση της μονάδας CPU, της μνήμης και του δίσκου.

2.10 Ασφάλεια Δεδομένων

Το Bluemix δεν εγγυάται την ασφάλεια των δεδομένων του πελάτη ή την αποτροπή της απώλειας δεδομένων.

3. Στόχος για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει τον ακόλουθο στόχο για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών (service level objective - "SLO") για την Υπηρεσία Cloud, αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία η IBM καθιστά την Υπηρεσία Cloud διαθέσιμη σε εσάς.

Ο στόχος της IBM για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών είναι 99,9%, όπου η διαθεσιμότητα μετράται με βάση τα εξής:

- α. Τη δυνατότητα υλοποίησης (deployment) μιας εφαρμογής είτε μέσω της πύλης είτε μέσω της γραμμής εντολών

- β. Τη δυνατότητα σύνδεσης σε μια υπηρεσία εφαρμογής
- γ. Τη διαθεσιμότητα μιας μεμονωμένης περίπτωσης χρήσης μιας υπηρεσίας

Προς το παρόν δεν παρέχονται πιστώσεις επιπέδου παροχής υπηρεσιών ή σχετικές αναφορές.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

4.1.1 Pay As You Go

Δεν υπάρχει χρέωση για την πρόσβαση στην πλατφόρμα Bluemix. Ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις για πρόσθετες υπηρεσίες που διατίθενται μέσω του Bluemix. Στην περίπτωση αυτή, το αντίστοιχο μετρικό σύστημα τιμολόγησης (η μονάδα μέτρησης που χρησιμοποιείται από την υπηρεσία) θα περιγράφεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών της υπηρεσίας. Η υπηρεσία μπορεί να ορίζει ένα "Δωρεάν Επίπεδο" (Free Tier), που είναι ένα επίπεδο χρήσης ή μια παραμετροποίηση της υπηρεσίας για την οποία δεν επιβάλλεται χρέωση. Για τη χρήση πέραν από το εν λόγω επίπεδο ή για τη χρήση άλλης παραμετροποίησης θα ισχύουν οι χρεώσεις που ορίζονται για την υπηρεσία.

Ορισμένες υπηρεσίες χρεώνονται σύμφωνα με ένα μετρικό σύστημα μηνιαίας χρήσης το οποίο βασίζει τη χρέωση σε μια μονάδα υπηρεσιών που χρησιμοποιείται για έναν ολόκληρο μήνα. Η χρήση ή εφαρμογή της εν λόγω υπηρεσίας για περίοδο μικρότερη του ενός μηνός θα χρεώνεται αναλογικά με βάση τον αριθμό ημερών του μήνα. Για όλα τα άλλα μετρικά συστήματα, κάθε τμηματική χρήση στρογγυλοποιείται σε μια πλήρη μονάδα μέτρησης.

4.1.2 Συνδρομή

Επιπλέον της επιλογής "Pay As You Go", το Bluemix προσφέρει μια Συνδρομή μέσω της οποίας μπορείτε, ως αντάλλαγμα για ένα δεσμευτικό επίπεδο χρήσης στην πλατφόρμα Bluemix κατά τη διάρκεια της επιλεγμένης Περιόδου Συνδρομής, να λάβετε μια έκπτωση στις χρεώσεις χρήσης που σας επιβάλλονται για τις επιλεγμένες υπηρεσίες Bluemix. Οι χρεώσεις χρήσης για υπηρεσίες Bluemix επιπλέον του δεσμευτικού επιπέδου χρήσης θα τιμολογούνται, εκ των υστέρων, ως χρεώσεις υπέρβασης Συνδρομής.

Για την παροχή ευελιξίας στη χρήση, οι Περίοδοι Συνδρομής χωρίζονται σε κύκλους 12-μηνιαίας διάρκειας (ή εάν απομένουν λιγότεροι από 12 μήνες της Περιόδου Συνδρομής, οι υπόλοιποι μήνες θεωρούνται ως ένας κύκλος). Οι πιστώσεις χρήσης που έχουν προπληρωθεί ή αντιστοιχούν σε έναν κύκλο μπορούν να χρησιμοποιηθούν οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια του εν λόγω κύκλου. Τυχόν χρεώσεις υπέρβασης συνδρομής δεν θα τιμολογούνται έως ότι καταναλωθούν όλες οι πιστώσεις χρήσης που έχουν προπληρωθεί ή αντιστοιχούν στον εν λόγω κύκλο. Οι πιστώσεις χρήσης που έχουν μείνει αχρησιμοποίητες στο τέλος ενός κύκλου παύουν να ισχύουν.

Δεν είναι δυνατή η ακύρωση συνδρομών για το Bluemix κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος τους και οι συνδρομές θα ανανεώνονται αυτόματα στο τέλος της περιόδου ισχύος τους βάσει του ίδιου δεσμευτικού επιπέδου χρήσης και για μια περίοδο Συνδρομής της ίδιας διάρκειας. Προκειμένου να εμποδίσετε την αυτόματη ανανέωση, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ακύρωσης ενενήντα ημέρες πριν το τέλος της τρέχουσας Περιόδου Συνδρομής.

4.2 Περίοδος Δοκιμής

Ο λογαριασμός σας μπορεί να πληροί τις προϋποθέσεις για μια Περίοδο Δοκιμής 30 ημερών κατά τη διάρκεια της οποίας η IBM δεν χρεώνει τις παρεχόμενες από την IBM υπηρεσίες. Εάν διαθέτετε εξουσιοδότηση διαχειριστή για ένα λογαριασμό, μπορείτε οποτεδήποτε να αναβαθμίσετε το λογαριασμό από λογαριασμό περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών σε λογαριασμό περιβάλλοντος παραγωγής. Αν ένας λογαριασμός δεν αναβαθμιστεί πριν τη λήξη της Περιόδου Δοκιμής, ο λογαριασμός θα είναι απενεργοποιημένος έως ότου αναβαθμιστεί. Οι όποιες Δεσμεύσεις για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών δεν θα ισχύουν κατά τη διάρκεια της Περιόδου Δοκιμής. Όλοι οι υπόλοιποι όροι ισχύουν κανονικά.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για το IBM Bluemix με τρεις διαφορετικούς τρόπους:

5.1 Δωρεάν Υποστήριξη (Free Support)

Σε όλους τους πελάτες του Bluemix παρέχεται Δωρεάν Υποστήριξη. Ένας χρήστης που καταναλώνει πόρους που παρέχονται από την πλατφόρμα μπορεί να απευθυνθεί στο DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) και να υποβάλει μια ερώτηση για οποιοδήποτε θέμα αντιμετωπίζει με το προϊόν Bluemix. Για τις ερωτήσεις που υποβάλλονται στο φόρουμ δεν παρέχεται σύμβαση επιπέδου

παροχής υπηρεσιών (SLA) για την απόκριση ή δέσμευση επιδιόρθωσης. Η Δωρεάν Υποστήριξη δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στο Σύστημα Έκδοσης Δελτίων Υποστήριξης (Support Ticket System) της IBM. Όλες οι ερωτήσεις και όλα τα ζητήματα διεκπεραιώνονται μέσω του φόρουμ.

Αν δεν έχετε αγοράσει υποστήριξη και εντοπίσετε ένα ζήτημα το οποίο κρίνετε ως ελάττωμα, μπορείτε να το αναφέρετε μέσω e-mail στη διεύθυνση support@bluemix.net. Τα ζητήματα αυτά εξετάζονται όταν υποβληθούν, αλλά η απόκριση σε αυτά τα ζητήματα δεν είναι δεδομένη.

5.2 Τυπική Υποστήριξη (Standard Support)

Η Τυπική Υποστήριξη τιμολογείται ως σταθερό ποσοστό των χρεώσεων χρήσης σας για το Bluemix (εξαιρουμένης οποιασδήποτε έκπτωσης που διατίθεται μέσω μιας προσφοράς Συνδρομής) με μια ελάχιστη μηνιαία χρέωση, όπως περιγράφεται πιο αναλυτικά στο δικτυακό τόπο του Bluemix.

Οι Πελάτες έχουν πρόσβαση στη Τυπική Υποστήριξη με δύο διαφορετικούς τρόπους.

- Ως χρήστης Δοκιμαστικής Περιόδου 30 ημερών
- Οποτεδήποτε μετά τη Δοκιμαστική Περίοδο 30 ημερών, με την παραγγελία Τυπικής Υποστήριξης για το λογαριασμό σας, επικοινωνώντας με τον Εκπρόσωπο Πωλήσεων της IBM που σας εξυπηρετεί. Οι συνδρομές υποστήριξης ανανεώνονται αυτόματα κατά τη λήξη της περιόδου ισχύος τους για περίοδο ίδιας διάρκειας. Προκειμένου να εμποδίσετε την αυτόματη ανανέωση, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ακύρωσης ενενήντα ημέρες πριν το τέλος της τρέχουσας περιόδου συνδρομής υποστήριξης.

Οι πελάτες που λαμβάνουν Τυπική Υποστήριξη μπορούν να ανοίγουν δελτία στο Σύστημα Έκδοσης Δελτίων Υποστήριξης (Support Ticketing System) της IBM. Η εξειδικευμένη μας ομάδα υποστήριξης θα διεκπεραιώνει τα δελτία σύμφωνα με τον αρχικό βαθμό κρισιμότητας που αποδόθηκε από τον Πελάτη, με την επιφύλαξη της επιβεβαίωσης από την IBM του πραγματικού βαθμού κρισιμότητας.

Όλα τα δελτία που εκδίδονται για πελάτες που δικαιούνται Τυπική Υποστήριξη εξετάζονται με σκοπό τον εντοπισμό της βασικής αιτίας του προβλήματος. Όταν απαιτούνται διαγνωστικά δεδομένα για την απομόνωση ενός προβλήματος, θα ζητείται η έγκρισή σας για την πρόσβαση της IBM σε αρχεία καταγραφής (logs) και άλλα δεδομένα από την εφαρμογή σας που μπορούν να βοηθούν στον προσδιορισμό του προβλήματος προκειμένου να εντοπιστεί η βασική αιτία του προβλήματος. Η μη παροχή πρόσβασης στα εν λόγω δεδομένα μπορεί να επιφέρει καθυστέρηση στην επίλυση του προβλήματος. Αφού ολοκληρωθεί η ανάλυση της βασικής αιτίας, η ομάδα θα προβαίνει σε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

α. Η βασική αιτία είναι μια Γενικώς Διαθέσιμη Υπηρεσία της IBM

Αν εκδοθεί ένα δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε μια παρεχόμενη από την IBM Γενικώς Διαθέσιμη (Generally Available) υπηρεσία, η διεκπεραίωση του δελτίου θα γίνει με την προτεραιότητα που αντιστοιχεί στο βαθμό κρισιμότητας που ορίστηκε από τον Πελάτη και επιβεβαιώθηκε από την IBM.

β. Η βασική αιτία είναι μια Υπηρεσία Beta της IBM

Η IBM θα διαθέτει υπηρεσίες που κατηγοριοποιούνται ως δοκιμαστικές υπηρεσίες ("Υπηρεσίες Beta"). Έτσι οι ομάδες ανάπτυξης και μάρκετινγκ της IBM θα έχουν τη δυνατότητα να αξιολογούν την υπηρεσία στην αγορά και να κάνουν τις απαραίτητες αναπροσαρμογές πριν καταστήσουν την υπηρεσία Γενικώς Διαθέσιμη. Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε παρεχόμενη από την IBM Υπηρεσία Beta, τότε η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει επιδιόρθωση. Επιπλέον, η διεκπεραίωση του δελτίου θα γίνει με βαθμό κρισιμότητας 3 ή 4, ανάλογα με την περίπτωση.

γ. Η βασική αιτία είναι μια Πειραματική Υπηρεσία

Η IBM θα διαθέτει υπηρεσίες που κατηγοριοποιούνται ως Πειραματικές ("Experimental"). Αυτές οι υπηρεσίες ενδέχεται να μην έχουν σταθερό χαρακτήρα, να αλλάζουν τακτικά και να διακόπτονται κατόπιν σύντομης ειδοποίησης. Οι υπηρεσίες που κατηγοριοποιούνται ως Πειραματικές θα υποστηρίζονται μόνο μέσω του Bluemix Forum.

δ. Η βασική αιτία είναι μια Υπηρεσία Τρίτου

Οι υπηρεσίες τρίτων παρέχονται από προμηθευτές εκτός IBM. Μπορεί να παρέχονται από μεμονωμένους προμηθευτές λογισμικού, συνεργάτες ή ISV. Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε Υπηρεσία Τρίτου, τότε η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει επιδιόρθωση.

- ε. Η βασική αιτία είναι μια Υπηρεσία Ανοιχτού Κώδικα ή μια Υπηρεσία Κοινότητας
Οι Υπηρεσίες Ανοιχτού Κώδικα (Open Source Services) ή Κοινότητας (Community Services) παρέχονται από κοινότητες ανοιχτού κώδικα εκτός IBM. Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε Υπηρεσία Κοινότητας, τότε η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει επιδιόρθωση. Επιπλέον, η IBM θα κλείσει το δελτίο και θα παραπέμψει τον πελάτη στην κοινότητα ή στο φόρουμ για υποστήριξη.

5.2.1 Λεπτομέρειες Τεχνικής Υποστήριξης

Το ωράριο παροχής της Τεχνικής Υποστήριξης ορίζεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης SaaS (SaaS Support Handbook) στο δικτυακό τόπο Client Success Portal στη διεύθυνση <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>.

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1.

Για τη λήψη βοήθειας:

- Πατήστε τη διασύνδεση Support κάτω από Accounts όταν έχετε συνδεθεί στο Bluemix:
 - **Δικτυακή πύλη υποστήριξης:** <https://support.ibmcloud.com>
- Για υπάρχοντα δελτία, στείλτε ένα email στη διεύθυνση support@bluemix.net (συμπεριλάβετε το κείμενο "5377#δελτίο" στη γραμμή του θέματος, όπου "δελτίο" είναι ο αριθμός του δελτίου υποστήριξης).

Ο Πελάτης ορίζει το βαθμό κρισιμότητας του ζητήματος ανάλογα με τις επιχειρηματικές του ανάγκες, με την επιφύλαξη της επιβεβαίωσης της ακρίβειας αυτού του βαθμού κρισιμότητας από την IBM.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<p>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.</p> <p>Για την επίλυση ζητημάτων με Βαθμό Κρισιμότητας 1 είναι απαραίτητο ο πελάτης να είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει την IBM στη διάγνωση του ζητήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου 24x7, διαφορετικά ο βαθμός κρισιμότητας του ζητήματος θα υποβιβαστεί σε 2.</p>	Εντός 1 ώρας	24x7
2	<p>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.</p>	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες Δευτέρα- Παρασκευή, όπως ορίζονται ανωτέρω
3	<p>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.</p>	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες Δευτέρα- Παρασκευή, όπως ορίζονται ανωτέρω

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες Δευτέρα-Παρασκευή, όπως ορίζονται ανωτέρω

5.3 Υποστήριξη Επιπέδου Premium (Premium Support)

Αν έχετε αγοράσει Τυπική Υποστήριξη αλλά χρειάζεστε πιο στοχευμένη υποστήριξη, μπορείτε να αγοράσετε Υποστήριξη Επιπέδου Premium. Η Υποστήριξη Επιπέδου Premium περιλαμβάνει τη διάθεση ενός Καθορισμένου Μηχανικού Υποστήριξης (Named Support Engineer) ο οποίος θα συνεργάζεται με την εταιρεία σας, με καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης, για να βοηθήσει την ομάδα σας στην ανάπτυξη και την υλοποίηση των εφαρμογών σας στο περιβάλλον του Bluemix. Αν ενδιαφέρεστε για αυτή την επιλογή, μπορείτε να απευθυνθείτε στον εκπρόσωπο πωλήσεων με τον οποίο συνεργάζεστε, να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω e-mail στη διεύθυνση sales@bluemix.net, ή να μας καλέσετε στον αριθμό 1-844-BLUEMIX ή 1-267-238-3490.

5.4 Εξειδικευμένες Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Οι Εξειδικευμένες Συμβουλευτικές Υπηρεσίες (Expert Consulting Services - "Υπηρεσίες ECS") μπορούν να επιταχύνουν την εκ μέρους σας υιοθέτηση της πλατφόρμας Bluemix. Η IBM διαπραγματεύεται την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών με κάθε πελάτη χωριστά, με τη σύνταξη σύμβασης στην οποία συμφωνούνται το εύρος, η διάρκεια και η περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

6. Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor

Η Υπηρεσία Cloud δεν συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") ΗΠΑ-ΕΕ και ΗΠΑ-Ελβετίας.

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Οι υπηρεσίες Bluemix και οι πρόσθετες υπηρεσίες μπορεί να παρέχουν λογισμικό ενεργοποίησης που προορίζεται για την απόκτηση πρόσβασης στις υπηρεσίες. Εκτός εάν προβλέπονται άλλοι όροι στην Περιγραφή Υπηρεσιών της συγκεκριμένης υπηρεσίας, επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud με τον τρόπο που περιγράφεται στην τεκμηρίωση, 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 σύμφωνα με το Στόχο για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών, εάν υπάρχει, ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, αλλά άλλως παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

8. 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.

9. Υπηρεσίες Beta / Πειραματικές Υπηρεσίες

Ορισμένες από τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στο Bluemix μπορεί να παρέχονται ως Υπηρεσίες Beta ή Πειραματικές Υπηρεσίες ("Beta/Experimental Services"). Οι Υπηρεσίες αυτές προσδιορίζονται ως Υπηρεσίες Beta ή Πειραματικές Υπηρεσίες στο περιβάλλον χρήση του Bluemix (Bluemix UI). Εκτός εάν για μια Υπηρεσία Beta ή Πειραματική Υπηρεσία ισχύουν διαφορετικοί όροι, οι Υπηρεσίες αυτές υπόκεινται στους ακόλουθους όρους:

- α. Η Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία είναι μια Υπηρεσία Cloud που βρίσκεται υπό ανάπτυξη και δοκιμή από την IBM. Είστε εξουσιοδοτημένοι να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία κατά τη διάρκεια της καθορισμένης δοκιμαστικής περιόδου για το σκοπό της αξιολόγησης της λειτουργικότητας της υπηρεσίας και της παροχής σχολίων στην IBM ή στον τρίτο προμηθευτή

της υπηρεσίας. Η IBM μπορεί να παρέχει πρόσθετες υποστηρικτικές λεπτομέρειες και πληροφορίες που αφορούν στην εκ μέρους σας πρόσβαση και χρήση μιας Υπηρεσίας Beta ή Πειραματική Υπηρεσία.

- β. Οι Υπηρεσίες Beta/Πειραματικές Υπηρεσίες ενδέχεται να μη συμμορφώνονται με τις κανονικές πρακτικές ασφάλειας του Bluemix και δεν συμμορφώνονται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") ΗΠΑ-ΕΕ και ΗΠΑ-Ελβετίας και δεν έχουν σχεδιαστεί ώστε να συμμορφώνονται με οποιονδήποτε συγκεκριμένο κυβερνητικό κανονισμό ή συγκεκριμένα μέτρα ασφαλείας. Συμφωνείτε να μην εισάγετε περιεχόμενο που μπορεί να υπόκειται σε οποιονδήποτε τέτοιο κανονισμό ή για το οποίο απαιτούνται πρόσθετα μέτρα ασφάλειας.
- γ. Η Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία μπορεί να μην παρέχει το επίπεδο απόδοσης ή συμβατότητας που παρέχουν οι γενικώς διαθέσιμες υπηρεσίες που διατίθενται από την IBM στην αγορά και η υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών προστασίας δεδομένων και ασφάλειάς της, δεν έχει δοκιμαστεί πλήρως. Οι Υπηρεσίες Beta/Πειραματικές Υπηρεσίες δεν έχουν σχεδιαστεί για χρήση σε περιβάλλον παραγωγής ή για εμπορικούς σκοπούς και οποιαδήποτε τέτοια χρήση γίνεται με δική σας ευθύνη. Η IBM δεν εγγυάται ότι θα καταστήσει μια Υπηρεσία Beta ή Πειραματική Υπηρεσία ή οποιαδήποτε παρόμοια υπηρεσία διαθέσιμη ή, όταν την καταστήσει διαθέσιμη, ότι θα είναι παρόμοια με την Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία. Σε περίπτωση που προσφέρει μια γενικώς διαθέσιμη υπηρεσία, η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει δυνατότητες ή υπηρεσίες μετάβασης στην εν λόγω υπηρεσία.
- δ. Γενικώς ισχύει ότι δεν υπάρχουν χρεώσεις για τη χρήση μιας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας, εκτός εάν άλλως καθοριστεί από την IBM ή έναν τρίτο πάροχο υπηρεσιών. Αν οποιαδήποτε αρχή επιβάλλει έναν τελωνειακό δασμό, ένα τέλος, έναν φόρο (συμπεριλαμβανομένης της παρακράτησης φόρου), μια επιβάρυνση ή μια χρέωση για την εισαγωγή ή εξαγωγή, τη μεταβίβαση, την πρόσβαση ή τη χρήση μιας Υπηρεσίας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας ή μιας υπηρεσίας τρίτου, τότε υποχρεούσθε να καταβάλετε το εν λόγω επιβληθέν ποσό.
- ε. Επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε μια Υπηρεσία Beta ή Πειραματική Υπηρεσία για τη χρονική περίοδο που καθορίστηκε από την IBM ή έως ότου η IBM αποσύρει ή διακόψει την Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία. Μπορείτε να διακόψετε τη χρήση μιας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας οποτεδήποτε παρέχοντας σχετική ειδοποίηση στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την αφαίρεση οποιουδήποτε ιδιόκτητου περιεχομένου που επιθυμείτε να διατηρήσετε πριν τη λήξη ή διακοπή μιας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας. Η IBM μπορεί οποτεδήποτε να προβεί στην αναστολή, ανάκληση ή περιορισμό της χρήσης μιας Υπηρεσίας Beta ή στην άρνηση συμμετοχής σε μια Υπηρεσία Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας. Μετά τη λήξη ή ακύρωση της Υπηρεσίας Beta ενδέχεται να καταστραφεί το περιεχόμενο της Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας, εκτός εάν διατίθεται η δυνατότητα μετάβασης στις αντίστοιχες γενικώς διαθέσιμες Υπηρεσίες Cloud.
- στ. Η IBM μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να προβεί στην αλλαγή των όρων που διέπουν μια Υπηρεσία Beta/Πειραματική Υπηρεσία, στην τροποποίηση του περιβάλλοντος πληροφορικής ή στην απόσυρση λειτουργιών μιας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας, εν όλω ή εν μέρει, παρέχοντας σχετική ειδοποίηση. Η συνεχόμενη χρήση της υπηρεσίας συνιστά εκ μέρους σας αποδοχή της εν λόγω αλλαγής. Αν δεν αποδεχθείτε μια αλλαγή, θα είστε υπεύθυνοι για την εκ μέρους σας διακοπή της χρήσης μετά τη λήψη της σχετικής ειδοποίησης.
- ζ. Εάν δεν υπάρχουν χρεώσεις, η συνολική ευθύνη της IBM για όλες τις αξιώσεις, σωρευτικά, που απορρέουν από την εκ μέρους σας χρήση μιας Υπηρεσίας Beta/Πειραματικής Υπηρεσίας που αποκτάται βάσει του παρόντος δεν θα υπερβαίνει το ποσό οποιωνδήποτε πραγματικών άμεσων ζημιών έως το ποσό των \$1.000,00 δολαρίων ΗΠΑ (ή το ισοπποσο σε τοπικό νόμισμα). Οι Υπηρεσίες Beta/Πειραματικές Υπηρεσίες παρέχονται χωρίς εγγυήσεις κανενός είδους.
- η. Συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση όλων των σχολίων και προτάσεων που παρέχετε. Η IBM μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (personally identifiable information) συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών ή/και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Όπου απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο, θα έχετε ενημερώσει τους χρήστες και θα έχετε λάβει τη συγκατάθεσή τους για την εκτέλεση των ανωτέρω ενεργειών από την 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.