

IBM Business Process Manager on Cloud

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

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

Το IBM Business Process Manager on Cloud αποτελεί μια λύση λογισμικού ως υπηρεσίας (software as a service) που παρέχει μια πλατφόρμα για την προβολή και διαχείριση επιχειρησιακών διεργασιών. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει δυνατότητες σχεδίασης, εκτέλεσης, παρακολούθησης και βελτιστοποίησης διεργασιών.

Παρέχονται οι ακόλουθες βασικές δυνατότητες στους χρήστες για τους οποίους ο Πελάτης έχει προμηθευτεί τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης:

- α. Περιβάλλον Λειτουργίας (Operating Environment) - παρέχει μία μεμονωμένη περίπτωση χρήσης με ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών και παραγωγής με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - 1) Περιβάλλον ανάπτυξης (development environment) – ένα εικονικό περιβάλλον Process Center Advanced με τουλάχιστον ένα μέλος συμπλέγματος (cluster member). Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος ανάπτυξης βασίζεται στην προκαθορισμένη ποσότητα συντακτών συν τους πρόσθετους συντάκτες που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
 - 2) Περιβάλλον διενέργειας δοκιμών (test environment) – ένα εικονικό περιβάλλον Process Server Advanced με ένα μέλος συμπλέγματος. Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών βασίζεται στον αριθμό Εξουσιοδοτημένων ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
 - 3) Περιβάλλον εκτέλεσης διεργασιών (process runtime environment) – ένα υψηλής διαθεσιμότητας εικονικό περιβάλλον Process Server Advanced με τουλάχιστον δύο μέλη συμπλέγματος και ένα υψηλής διαθεσιμότητας σύμπλεγμα βάσης δεδομένων (database cluster). Το παρεχόμενο περιβάλλον είναι έτοιμο για παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος εκτέλεσης διεργασιών βασίζεται στον αριθμό Εξουσιοδοτημένων ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
- β. Ιστότοπος Υπηρεσίας Cloud (Cloud Service Web Site) – παρέχει έναν ιστότοπο από τον οποίο οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στα περιβάλλοντα λειτουργίας και στις λειτουργίες διαχείρισης για την παραμετροποίηση και διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud.
- γ. Δίκτυο VPN (Virtual Private Network) – παρέχει μια προαιρετική βασισόμενη σε λογισμικό σύνδεση VPN για την ασφαλή και κρυπτογραφημένη εξερχόμενη επικοινωνία της Υπηρεσίας Cloud με συστήματα που βρίσκονται έξω από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη μέσω ενός δελτίου υποστήριξης (support ticket).
- δ. Ειδοποιήσεις μέσω Email (Email Notifications) - παρέχει μια λειτουργία αποστολής ειδοποιήσεων για την ενημέρωση χρηστών σχετικά με την πρόσβασή τους στην Υπηρεσία Cloud και την αλλαγή κωδικών πρόσβασης. Χρησιμοποιείται επίσης για την ειδοποίηση διαχειριστών σχετικά με την κατάσταση της Υπηρεσίας Cloud και για τυχόν προγραμματισμένες αλλαγές.
- ε. Αυτόματη Online Εφεδρική Αποθήκευση (Automatic Only Backup) – μια ημερήσια εφεδρική αποθήκευση (backup) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αυτόματη αποκατάσταση της Υπηρεσίας Cloud. Το εφεδρικό αντίγραφο κρυπτογραφείται και αποθηκεύεται σε κάποιο άλλο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων στην ίδια γεωγραφική περιφέρεια.

- στ. Αυτοματοποιημένη Παρακολούθηση και Αποκατάσταση (Automated Monitoring and Recovery) - λειτουργία που παρακολουθεί τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud και εκτελεί μια διαδικασία αποκατάστασης όταν η Υπηρεσία Cloud δεν αποκρίνεται ή δεν είναι προσβάσιμη.
- ζ. Προγραμματισμένες Ενημερώσεις Υπηρεσιών (Scheduled Service Updates) - Κάθε 30 έως 90 ημέρες πραγματοποιούνται ενημερώσεις συντήρησης και λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση δύο εβδομάδων στους Διαχειριστές Λογαριασμού (Account Administrators) πριν την πραγματοποίηση προγραμματισμένων ενημερώσεων υπηρεσιών. Για σημαντικές ενημερώσεις που περιλαμβάνουν μια αναβάθμιση εκδοχής του IBM Business Process Manager, η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος ανάπτυξης παρέχοντάς του έτσι τη δυνατότητα να διενεργήσει δοκιμές με την νέα εκδοχή πριν πραγματοποιηθεί η αναβάθμιση του περιβάλλοντος εκτέλεσης διεργασιών. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών με οποιαδήποτε εφαρμογή εκτέλεσης διεργασιών στη νέα εκδοχή του προϊόντος στο περιβάλλον ανάπτυξης και για την αναφορά οποιωνδήποτε ζητημάτων εντός 30 ημερών στην IBM.
- η. Διαχειριστής Λογαριασμού (Account Administrator) – ο Διαχειριστής Λογαριασμού διαθέτει μια ταυτότητα σύνδεσης χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης που του παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο περιβάλλον λειτουργίας προκειμένου να εκτελεί διαχειριστές εργασίες με την πρόσβαση χρηστών στο περιβάλλον λειτουργίας και να αναθέτει και να διαγράφει ρόλους χρηστών. Τα δικαιώματα Διαχειριστή Λογαριασμού μπορούν να ανατεθούν σε περισσότερους από έναν χρήστες.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων χρηστών για την πρόσβαση και χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών για μη παραγωγική χρήση. Κάθε περιβάλλον διενέργειας δοκιμών παρέχει ένα χωριστό περιβάλλον εικονικού εξυπηρετητή διεργασιών (virtual process server). Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών του Περιβάλλοντος Διενέργειας Δοκιμών (Test Environment) που αγοράστηκε.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων περιβαλλόντων εκτέλεσης διεργασιών για παραγωγή ή μη παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών του Περιβάλλοντος Εκτέλεσης Διεργασιών (Process Runtime) που αγοράσατε.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια επιλογή για την αγορά διαθεσιμότητας επιπέδου Premium που επεκτείνει τις δυνατότητες προστασίας που παρέχει η βασική Υπηρεσία Cloud. Παρέχει προστασία έναντι πιο σοβαρών προβλημάτων που αφορούν περισσότερα από ένα λειτουργικά τμήματα ή ακόμα και έναντι της απώλειας ενός ολόκληρου κέντρου πληροφοριακών συστημάτων εξαιτίας μιας διακοπής ρεύματος ή ενός προβλήματος σύνδεσης. Η διαδικασία Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή βασίζεται στην ύπαρξη ενός κύριου κέντρου πληροφοριακών συστημάτων για το ενεργό περιβάλλον παραγωγής του Πελάτη και ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων ως εφεδρικό κέντρο που κατοπτρίζει το περιβάλλον παραγωγής. Το εφεδρικό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων τοποθετείται στρατηγικά σε κάποια άλλη μητροπολιτική περιοχή από το κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Τα δεδομένα και οι πληροφορίες παραμετροποίησης ανατυπώνονται από το κύριο στο εφεδρικό περιβάλλον έτσι ώστε να παραμένουν συγχρονισμένα. Έτσι, η δυνητική απώλεια δεδομένων δεν θα είναι μεγαλύτερο από μερικά λεπτά της ώρας (Recovery Point Objective (Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης) – "RPO"). Σε περίπτωση καταστροφής, το εφεδρικό περιβάλλον γίνεται το κύριο περιβάλλον και οι επιχειρησιακές διεργασίες εξακολουθούν να εκτελούνται στο ίδιο επίπεδο ισχύος και δυναμικότητας έως ότου αποκατασταθεί το κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Για αυτή την επιλογή απαιτείται η αγορά μιας δευτερεύουσας περίπτωσης χρήσης του IBM Business Process Manager on Cloud. Η δευτερεύουσα περίπτωση χρήσης και αυτή η επιλογή πρέπει να καλύπτουν τον ίδιο αριθμό χρηστών που έχει ο Πελάτης για την κύρια περίπτωση χρήσης.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια επιλογή για την αγορά διαθεσιμότητας επιπέδου Premium για ένα πρόσθετο Περιβάλλον Εκτέλεσης Διεργασιών (Process Runtime Environment). Αυτή η επιλογή πρέπει να αγοραστεί για οποιαδήποτε πρόσθετα Περιβάλλοντα Εκτέλεσης Διεργασιών που έχει ο Πελάτης στην κύρια περίπτωση χρήσης του. Για αυτή την επιλογή απαιτείται η αγορά μιας δευτερεύουσας περίπτωσης χρήσης του IBM Business Process Manager on Cloud που έχει την ίδια ποσότητα πρόσθετων Περιβαλλόντων Εκτέλεσης Διεργασιών με την κύρια περίπτωση χρήσης. Αυτή η Υπηρεσία Cloud πρέπει να καλύπτει τον ίδιο αριθμό χρηστών που έχει οριστεί για τα πρόσθετα Περιβάλλοντα Εκτέλεσης Διεργασιών στην κύρια περίπτωση χρήσης του Πελάτη.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης για την εσωτερική βάση δεδομένων και την ενσωματωμένη αποθήκη εγγράφων (document store) του BPM. Η ποσότητα χώρου αποθήκευσης (σε ενότητες που διαφέρουν σε αριθμό GB ανάλογα με το εικονικό σύστημα) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή να χωριστεί σε περισσότερα από ένα περιβάλλοντα εντός της περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετης μνήμης σε περίπτωση που οι απαιτήσεις μνήμης της λύσης επεξεργασίας υπερβαίνουν την επεξεργαστική ισχύ που παρέχεται για την ποσότητα δικαιωμάτων χρηστών που αγοράστηκε. Η ποσότητα μνήμης (σε ενότητες των 16GB) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή να χωριστεί σε περισσότερα από ένα περιβάλλοντα εντός της περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup) για την τροφοδότηση (provisioning) της βασικής υπηρεσίας Business Process Manager on Cloud.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup) για την τροφοδότηση (provisioning) κάθε Περιβάλλοντος Διενέργειας Δοκιμών που εγκαθίσταται.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup) για την τροφοδότηση (provisioning) κάθε Περιβάλλοντος Εκτέλεσης Διεργασιών που εγκαθίσταται.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Η υπηρεσία On Demand Consulting (ODC) Professional παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω μιας online πύλης ODC για πέντε (5) το πολύ υπευθύνους ανάπτυξης ("Επαφές Συνδρομητή" (Subscriber Contacts)). Οι Επαφές Συνδρομητή έχουν πρόσβαση 24/7 σε άρθρα βιβλιοθηκών γνώσεων, επιταχυντές λύσεων και σχετικούς πόρους. Επίσης διαθέτουν απεριόριστη πρόσβαση για την υποβολή αιτημάτων μέσω ενός διαλόγου ερωτήσεων/απαντήσεων με τον επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης πελατών του ODC και με εξειδικευμένους τεχνικούς. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να ζητήσουν βοήθεια για οποιαδήποτε πτυχή του BPM on Cloud, συμπεριλαμβανομένων της αρχιτεκτονικής πλατφόρμας, της υλοποίησης της παρεχόμενης λύσης και της μεθοδολογίας παράδοσης της λύσης.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Η υπηρεσία ODC Enterprise παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω μιας online πύλης ODC για δέκα (10) το πολύ υπευθύνους ανάπτυξης ("Επαφές Συνδρομητή" (Subscriber Contacts)). Οι Επαφές Συνδρομητή έχουν πρόσβαση 24/7 σε άρθρα βιβλιοθηκών γνώσεων, επιταχυντές λύσεων και σχετικούς πόρους. Επίσης διαθέτουν απεριόριστη πρόσβαση για την υποβολή αιτημάτων μέσω ενός διαλόγου ερωτήσεων/απαντήσεων με τον επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης πελατών του ODC και με εξειδικευμένους τεχνικούς κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να ζητήσουν βοήθεια για οποιαδήποτε πτυχή του BPM on Cloud, συμπεριλαμβανομένων της αρχιτεκτονικής πλατφόρμας, της υλοποίησης της παρεχόμενης λύσης και της μεθοδολογίας παράδοσης της λύσης. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να χρησιμοποιήσουν το IBM ODC για τη λήψη βοήθειας στην

παροχή αμοιβαίως συμφωνηθέντων παραδοτέων προϊόντων εργασίας με συγκεκριμένα σημεία έναρξης και λήξης, διάρκειας έως 24 ωρών ανά μήνα κατά την περίοδο συνδρομής. Στα παραδοτέα προϊόντα εργασίας μπορεί να περιλαμβάνεται η παροχή βοήθειας με συγκεκριμένα δείγματα ή έτοιμο για το περιβάλλον παραγωγής κώδικα της λύσης. Το αρμόδιο διευθυντικό στέλεχος ή/και οι επαφές του οργανισμού του συνδρομητή συμμετέχουν επίσης σε εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις κατάστασης με έναν επικεφαλής ομάδα υποστήριξης πελατών του IBM ODC. Για βοήθεια στην παροχή παραδοτέων προϊόντων εργασίας για την οποία απαιτούνται περισσότερες από 24 ώρες ανά μήνα της περιόδου συνδρομής, η IBM μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή της εν λόγω βοήθειας βάσει μιας χωριστής έγγραφης σύμβασης με τον Πελάτη.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων πρόσβασης υπευθύνων ανάπτυξης επιπλέον των δικαιωμάτων πρόσβασης υπευθύνων ανάπτυξης που περιλαμβάνονται στις προσφορές ODC Professional και Enterprise.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Η υπηρεσία Migration Services παρέχει βοήθεια στη μετάβαση μιας εφαρμογής BPM από ένα περιβάλλον BPM στις εγκαταστάσεις του Πελάτη στο BPM on Cloud. Στην αξιολόγηση των απαιτήσεων μετάβασης (migration assessment) περιλαμβάνονται δραστηριότητες όπως η ανάλυση του υλικού εξοπλισμού και της παραμετροποίησης λογισμικού των υφιστάμενων συστημάτων, η ανάλυση της υφιστάμενης εφαρμογής BPM, συμπεριλαμβανομένης της συμβατότητας της εγκατεστημένης έκδοσης της εφαρμογής, και η αξιολόγηση των πιο επωφελών επιλογών μετάβασης. Στο σχεδιασμό και εκτέλεση της μετάβασης (migration planning and delivery) περιλαμβάνονται δραστηριότητες όπως η παροχή βοήθειας στην κατάρτιση του σχεδίου μετάβασης και στην εκτέλεση της μετάβασης αξιοποιώντας εργαλεία μετάβασης τεχνουργημάτων (artifact migration) και μετάβασης ανά εφαρμογή ("App-by-App"). Αυτή η συνδρομή περιλαμβάνει δραστηριότητες μετάβασης διάρκειας έως 30 ωρών και απεριόριστη υποστήριξη ερωταποκρίσεων (Q&A) ανά μήνα της περιόδου συνδρομής. Οι εργασίες για αυτή τη συνδρομή θα εκτελούνται εξ αποστάσεως (με τη χρήση εργαλείων όπως π.χ. εργαλεία κοινής χρήσης οθόνης (screen sharing)). Για βοήθεια στην παροχή παραδοτέων προϊόντων εργασίας για την οποία απαιτούνται περισσότερες από 30 ώρες ανά μήνα της περιόδου συνδρομής ή απαιτείται η εκτέλεση εργασιών που δεν μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως, η IBM μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή της εν λόγω βοήθειας βάσει μιας χωριστής έγγραφης σύμβασης με τον Πελάτη.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

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.
- 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.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Ένα Gigabyte (GB) ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes) που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται από τις Υπηρεσίες Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

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:

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης

επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

Το λογισμικό ενεργοποίησης που παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud είναι:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Πρόσβαση σε Εργαλεία Σχεδίασης

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το Λογισμικό Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer για την ανάπτυξη εφαρμογών εκτέλεσης διεργασιών. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης εκτελείται σε έναν υπολογιστή του Πελάτη και συνδέεται εξ αποστάσεως στην Υπηρεσία Cloud.

Περιορισμός στον αριθμό Χρηστών των Εργαλείων Σχεδίασης

Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την πρόσβαση και χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer από πέντε (5) το πολύ χρήστες της Υπηρεσίας Cloud.

5.2 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει Περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται διαθέσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συγκατάθεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

5.3 Συγκριτική Αξιολόγηση Απόδοσης (Benchmarking)

Ο Πελάτης μπορεί να αποκαλύψει τα αποτελέσματα οποιασδήποτε συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης της Υπηρεσίας Cloud ή των επιμέρους τμημάτων της σε οποιουδήποτε τρίτους, υπό τον όρο ότι ο Πελάτης (α) αποκαλύπτει δημοσίως την πλήρη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης (για παράδειγμα, σύνθεση εξοπλισμού και παραμετροποίηση λογισμικού, διαδικασία εγκατάστασης και αρχεία ρυθμίσεων), (β) διεξάγει τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης εκτελώντας την Υπηρεσία Cloud στο Καθορισμένο Περιβάλλον Λειτουργίας του με χρήση των τελευταίων διαθέσιμων ενημερώσεων και επιδιορθώσεων (patches ή fixes) που έχουν διατεθεί για την Υπηρεσία Cloud από την IBM ή από τρίτες εταιρείες που παρέχουν προϊόντα IBM ("Τρίτες Εταιρείες"), και (γ) ακολουθεί οποιεσδήποτε οδηγίες περί ρύθμισης απόδοσης και "καλών πρακτικών" που διατίθενται στην τεκμηρίωση της Υπηρεσίας Cloud και στις ιστοσελίδες υποστήριξης της IBM για την Υπηρεσία Cloud. Εάν ο Δικαιούχος Άδειας Χρήσης δημοσιεύσει τα αποτελέσματα οποιωνδήποτε συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης για την Υπηρεσία Cloud, τότε παρά την ύπαρξη οποιουδήποτε αντίθετου όρου σε οποιαδήποτε σύμβαση που έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM ή με οποιαδήποτε Τρίτες Εταιρείες, η IBM και οι Τρίτες Εταιρείες θα έχουν το δικαίωμα να δημοσιεύουν τα αποτελέσματα συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης αναφορικά με προϊόντα του Πελάτη, υπό τον όρο ότι η IBM ή οι εν λόγω Τρίτες Εταιρείες συμμορφώνονται με τις ανωτέρω απαιτήσεις (α), (β) και (γ) κατά τη διεξαγωγή της ανάλυσης των προϊόντων του Πελάτη.

5.4 Επιταχυντές και Υλικά Δειγμάτων

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει ορισμένα λειτουργικά τμήματα σε μορφή πηγαίου κώδικα ("Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα") και άλλα υλικά τα οποία θα προσδιορίζονται ως Υλικά Δειγμάτων. Ο Πελάτης επιτρέπεται να αντιγράψει και να τροποποιήσει Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και Υλικά Δειγμάτων μόνο για εσωτερική χρήση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης δεν προβαίνει στην τροποποίηση ή διαγραφή οποιωνδήποτε πληροφοριών ή ειδοποιήσεων περί πνευματικών δικαιωμάτων που περιέχονται στα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα ή στα Υλικά Δειγμάτων. Η IBM παρέχει τα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και τα Υλικά Δειγμάτων χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ.

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.