

## IBM Cognos Analytics 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 ή 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

#### 1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud φιλοξενείται σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer και ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση στις πιο πρόσφατες λειτουργίες του λογισμικού IBM Cognos Analytics οι οποίες του επιτρέπουν να αναπτύσσει χειριστήρια, διαδραστικές αναφορές, προσαρμοσμένες αναλύσεις και εξειδικευμένα ερωτήματα, να δημιουργεί νέες αναφορές, να βλέπει προγραμματισμένες αναφορές και να χρησιμοποιεί ενεργές αναφορές μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυνατότητες διαδραστικής εξερεύνησης OLAP και επιτρέπει τη δημιουργία και τη μορφοποίηση αναφορών διαφόρων ειδών, όπως λίστες, πίνακες διασταύρωσης, διαγράμματα και οικονομικές καταστάσεις. Η Υπηρεσία Cloud διευρύνει τις δυνατότητες πρόσβασης στις αναφορές υποστηρίζοντας ένα ευρύ φάσμα φορητών συσκευών που περιλαμβάνει συσκευές Apple iPhone, συσκευές Android και ταμπλέτες.

#### 1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στο IBM Cognos Analytics για παραγωγική χρήση. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την αποθήκευση έως και 100 GB δημιουργούμενου από τους χρήστες περιεχομένου.

#### 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud της IBM περιλαμβάνει μια εφάπαξ συνδρομή για μια σταθερή περίοδο διάρκειας τριών μηνών. Παρέχεται για μη παραγωγική χρήση και επιτρέπει την αποθήκευση έως και 100 GB δημιουργούμενου από τους χρήστες περιεχομένου.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει αποθηκευτικό χώρο έως 250 GB για δημιουργούμενο από τους χρήστες περιεχόμενο καθώς και τουλάχιστον τρεις (3) Εξυπηρετητές Αναφορών (Report Servers) του IBM Cognos Analytics. (Είναι δυνατή η αγορά πρόσθετων Εξυπηρετητών Αναφορών.) Επιπλέον, η Υπηρεσία Cloud της IBM περιλαμβάνει ένα ξεχωριστό περιβάλλον με μια περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud της IBM για προ-παραγωγική χρήση καθώς και τη χρήση μιας άμεσης διασύνδεσης (Direct Link) υψηλής ταχύτητας 10Gbps μεταξύ του SoftLayer και του ISP του Πελάτη.

#### 1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον αποκλειστικών εξυπηρετητών (bare metal) και παρέχει αποθηκευτικό χώρο έως 500 GB για δημιουργούμενο από τους χρήστες περιεχόμενο καθώς και τουλάχιστον πέντε (5) Εξυπηρετητές Αναφορών (Report Servers) του IBM Cognos Analytics. (Είναι δυνατή η αγορά πρόσθετων Εξυπηρετητών Αναφορών.) Επιπλέον, η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει ένα ξεχωριστό περιβάλλον με μια περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για προ-παραγωγική χρήση καθώς και τη χρήση μιας άμεσης διασύνδεσης (Direct Link) υψηλής ταχύτητας 10Gbps μεταξύ του SoftLayer και του ISP του Πελάτη.

#### 1.6 Προαιρετικές Πρόσθετες Υπηρεσίες

Οι παρακάτω πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons) είναι διαθέσιμες μόνο σε Πελάτες με δικαιώματα χρήσης των προσφορών IBM Cognos Analytics Standard on Cloud και IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

##### α. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την παροχή ενός (1) πρόσθετου λειτουργικού τμήματος Εξυπηρετητή Αναφορών (Report Server) του IBM Cognos Analytics. Ο Εξυπηρετητής Αναφορών του IBM Cognos προετοιμάζει και αποδίδει αναφορές σε μορφή PDF, HTML, XLS, XML και CSV.

β. **IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage**

Αυτή η προαιρετική Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης 250 GB για δημιουργούμενο από χρήστες περιεχόμενο, αυξάνοντας έτσι τη συμβατικά συμφωνημένη χωρητικότητα που προβλέπεται για την Υπηρεσία Cloud.

## **1.7 Προσφορές Παραμετροποίησης Δυναμικότητας/Επεξεργαστικής Ισχύος**

### **1.7.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity**

Αυτή η προσφορά αποτελεί μια ολοκληρωμένη Περίπτωση Χρήσης του λογισμικού Cognos Analytics on Cloud η οποία περιλαμβάνει 2 εικονικούς ιδιωτικούς Εξυπηρετητές Αναφορών (Report Servers) με 2 Πυρήνες (ή ισοδύναμη επεξεργαστική ισχύ), 64 GB RAM και συνολικά 500 GB χώρο αποθήκευσης για περιεχόμενο που δημιουργείται από τους χρήστες. Η υποδομή υποστήριξης περιλαμβάνει περισσότερους από έναν υπευθύνους διαχείρισης περιεχομένου (content managers) και μια βάση δεδομένων αποθήκευσης περιεχομένου (content store database).

### **1.7.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores**

Προσθέτει 4 επιπλέον Πυρήνες (ή παρόμοια επεξεργαστική ισχύ) σε ένα υπάρχον σύστημα IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity για την επέκταση της υποδομής Εξυπηρετητών Αναφορών. Για να είναι δυνατή η προσθήκη αυτής της επιλογής, θα πρέπει να αγοραστεί πρώτα το IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity.

### **1.7.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production**

Αυτή η προσφορά αποτελεί μια ολοκληρωμένη Περίπτωση Χρήσης του λογισμικού Cognos Analytics on Cloud που περιορίζεται σε χρήση Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής, η οποία περιλαμβάνει 2 εικονικούς ιδιωτικούς Εξυπηρετητές Αναφορών (Report Servers) με 2 Πυρήνες (ή ισοδύναμη επεξεργαστική ισχύ), 64 GB RAM και συνολικά 500 GB χώρο αποθήκευσης για περιεχόμενο που δημιουργείται από τους χρήστες. Η υποδομή υποστήριξης περιλαμβάνει περισσότερους από έναν υπευθύνους διαχείρισης περιεχομένου (content managers) και μια βάση δεδομένων αποθήκευσης περιεχομένου (content store database).

### **1.7.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores**

Προσθέτει 4 επιπλέον Πυρήνες (ή παρόμοια επεξεργαστική ισχύ) σε ένα υπάρχον σύστημα IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production για την επέκταση της υποδομής Εξυπηρετητών Αναφορών. Για να είναι δυνατή η προσθήκη αυτής της επιλογής, θα πρέπει να αγοραστεί πρώτα το IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production.

## **1.8 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί με οποιαδήποτε από τις συνδρομές Cognos Analytics on Cloud. Η πρόσθετη μνήμη RAM πρέπει να αγοραστεί ανάλογα με τον αριθμό Εξυπηρετητών Αναφορών στο περιβάλλον επεξεργασίας (π.χ. αν ο Πελάτης έχει 2 Εξυπηρετητές Αναφορών, τότε πρέπει να αγοράσει 2 x IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM). Ο ελάχιστος παρεχόμενος αριθμός Εξυπηρετητών Αναφορών είναι 2.

## **1.9 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες**

Η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud περιλαμβάνει έως 50 ώρες καθοδήγησης και βοήθειας, συμπεριλαμβανομένων της παροχής βοήθειας για την αναγνώριση ενός αρχικού σεναρίου χρήσης (use case) του IBM Cognos Analytics on Cloud, της καθοδήγησης για την εφαρμογή του μοντέλου υλοποίησης IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) για το Cognos Analytics, της καθοδήγησης για την εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για τις αναφορές, τα χειριστήρια και τις εργασίες μοντελοποίησης του IBM Cognos Analytics, της παροχής βοήθειας για τη σύνδεση σε μια υπάρχουσα υποστηριζόμενη πηγή δεδομένων και της καθοδήγησης για τη διαχείριση του IBM Cognos Analytics. Οποιοσδήποτε υπηρεσίες δεν περιγράφονται ανωτέρω είναι εκτός του εύρους της προσφοράς. Η προσφορά IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός 90 ημερών από την αρχική ημερομηνία παροχής της.

## **2. Περιγραφή Ασφάλειας**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ. Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για το χειρισμό ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών υγείας που

υπόκεινται σε κυβερνητικούς κανονισμούς όπως π.χ. εκείνους του Νόμου περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ.

### 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

#### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

#### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα περιγράφεται παρακάτω για κάθε διαθέσιμη προφορά.

##### 3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 95%	2%

##### 3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
95,0% – 98,99%	2%
Χαμηλότερη από 95%	5%

##### 3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

### 3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 476 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 476 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.724 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για Standard & 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για Enterprise για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

## 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει ενός των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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 ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Gigabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

### 4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

### 4.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

### 4.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

### 4.5 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 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. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook), στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη. Το Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> 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.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 7. Πρόσθετες Πληροφορίες

### 7.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα για χρήση με την Υπηρεσία Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται με μια ξεχωριστή σύμβαση άδειας χρήσης, οι όροι της εν λόγω ή των εν λόγω συμβάσεων άδειας χρήσης ισχύουν επίσης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στο παρόν άρθρο. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων οποιασδήποτε συνοδευτικής σύμβασης άδειας χρήσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αφαίρεση του λογισμικού ενεργοποίησης κατά τη λήξη ή την καταγγελία της Υπηρεσίας Cloud.

Περιλαμβάνεται το ακόλουθο λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο υπόκειται επιπροσθέτως στους της άδειας χρήσης που συνοδεύει το λογισμικό, η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

### 7.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

**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.