

IBM Cognos Analytics on Cloud Dedicated

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 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

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 on Cloud Proof of Concept

Αυτή η Υπηρεσία Cloud της IBM συνιστά μια συνδρομή μικρής διάρκειας έως έξι 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 250GB 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.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει αποθηκευτικό χώρο έως 500GB 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 της the περιλαμβάνει ένα ξεχωριστό περιβάλλον με μια Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για προ-παραγωγική χρήση.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

Αυτή η Υβριδική Υπηρεσία Cloud Service περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στο IBM Cognos Analytics Standard on Cloud και το δικαίωμα μεταφόρτωσης (download) του IBM Cognos Analytics Advanced.

Επιπλέον των όρων άδειας χρήσης που παρέχονται με το Πρόγραμμα ισχύει όρος ότι ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί λειτουργίες ή λειτουργικά τμήματα του PowerPlay.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

Αυτή η Υβρική Υπηρεσία Cloud Service περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στο IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud και το δικαίωμα μεταφόρτωσης (download) του IBM Cognos Analytics Advanced.

Επιπλέον των όρων άδειας χρήσης που παρέχονται με το Πρόγραμμα ισχύει όρος ότι ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί λειτουργίες ή λειτουργικά τμήματα του PowerPlay.

1.7 Προαιρετικές Λειτουργίες ή 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.

1.8 Προσφορές Παραμετροποίησης Δυναμικότητας/Επεξεργαστικής Ισχύος

1.8.1 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).

1.8.2 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.

1.8.3 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).

1.8.4 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.

1.9 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.

1.10 Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Οι ακόλουθες υπηρεσίες προετοιμασίας (set-up) αγοράζονται βάσει ενός μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για δραστηριότητες εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η παροχή (1) βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης, (2) καθοδήγησης στην εφαρμογή καλών πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες Εκκίνησης"). Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εκτέλεση δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται (1) η παροχή βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης (use cases), συμπεριλαμβανομένων σεναρίων χρήσης μετακίνησης δεδομένων στο πλαίσιο της υποστήριξης μιας εφάπαξ μετακίνησης δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο, (2) η παροχή καθοδήγησης στην εφαρμογή καλών πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) η παροχή καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο σενάριο χρήσης μετακίνησης δεδομένων) και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες"). Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία προετοιμασίας αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης ή κατά την τελευταία ημέρα της αρχικής περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιαστική υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης

αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, 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. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

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 κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. 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 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται 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.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μιας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

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)
Χαμηλότερη από 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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 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.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω {email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων}. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι 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.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που

σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Gigabyte είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

6. 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. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

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.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 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. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Planning Analytics for Microsoft Excel	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos TM1 Package Connector for Business Intelligence	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.3 Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά

Στο βαθμό που ο Πελάτης παρέχει στην IBM προγράμματα οδήγησης (drivers), αρχεία jar, αρχεία άδειας χρήσης, αρχεία παραμέτρων και άλλα υλικά του Πελάτη ή τρίτων τα οποία ο Πελάτης ζητά από την IBM να τα χρησιμοποιεί στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη (από κοινού "Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά"): με την παρούσα ο Πελάτης χορηγεί στην IBM μια πλήρως εξοφληθείσα, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, παγκόσμιας ισχύος, περιορισμένη άδεια χρήσης (χωρίς δικαίωμα χορήγησης υποαδειών χρήσης), υποκείμενη στα ισχύοντα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Πελάτη, να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά για τον αποκλειστικό σκοπό της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη. Η IBM μπορεί κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιεί τα εν λόγω Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά και μπορεί οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να πάψει να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά.

Ο Πελάτης βεβαιώνει και εγγυάται σε διαρκή βάση ότι (α) διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή Παρεχόμενων από τον Πελάτη Υλικά στην IBM, (β) η IBM μπορεί νομίμως να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη, και (γ) τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά δεν περιέχουν επιβλαβή κώδικα. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την IBM αμελλητί εάν ο Πελάτης χάσει το δικαίωμα να επιτρέψει στην IBM να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά ή εάν ο Πελάτης διαπιστώσει ότι τα εν λόγω υλικά περιέχουν επιβλαβή κώδικα.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι (α) η IBM δεν εγγυάται τη λειτουργικότητα των Παρεχόμενων από τον Πελάτη Υλικών στην Υπηρεσία Cloud και (β) η IBM δεν φέρει ευθύνη προς τον Πελάτη στο βαθμό που τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη υλικά περιορίζει την ικανότητα της IBM να ανταποκρίνεται (1) στις βεβαιώσεις και εγγυήσεις της IBM αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή/και (2) στο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών για την Υπηρεσία Cloud.

7.4 Ενημέρωση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud

Σε περίπτωση που ο Πελάτης λάβει ειδοποίηση από την IBM ότι το περιβάλλον του πρέπει να ενημερωθεί με την τελευταία έκδοση του IBM Cognos Analytics on Cloud, ο Πελάτης θα μεριμνήσει για την ενημέρωση του περιβάλλοντός του εντός 60 ημερών από την αποστολή της σχετικής ειδοποίησης, εκτός εάν συμφωνηθεί με την IBM μια μεγαλύτερη χρονική περίοδος για την ενημέρωση του περιβάλλοντος του Πελάτη. Σε περιπτώσεις όπου ο Πελάτης διαθέτει τόσο ένα περιβάλλον προ-παραγωγής όσο και ένα περιβάλλον παραγωγής, η ενημέρωση του περιβάλλοντος προ-παραγωγής προηγείται της ενημέρωσης του περιβάλλοντος παραγωγής, όπου το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο διαδικασιών ενημέρωσης δεν θα υπερβαίνει τις 2 εβδομάδες, εκτός εάν συμφωνηθεί με την IBM μια μεγαλύτερη χρονική περίοδος μεταξύ των διαδικασιών ενημέρωσης των δύο περιβαλλόντων. Η IBM μπορεί να προβεί στην ενημέρωση του περιβάλλοντος του IBM Cognos Analytics on Cloud για την αντιμετώπιση σημαντικών τρωτών σημείων ή την ανταπόκριση σε κανονιστικές απαιτήσεις χωρίς να ειδοποιήσει τον Πελάτη. Σε περίπτωση που η έκδοση του IBM Cognos Analytics on Cloud στο περιβάλλον του Πελάτη είναι παλιότερη από την αμέσως προηγούμενη έκδοση, ο Πελάτης θα μεριμνά για την ενημέρωση του περιβάλλοντός του με την τελευταία έκδοση του IBM Cognos Analytics on Cloud, εντός 60 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η τελευταία έκδοση IBM Cognos Analytics on Cloud

καθίσταται διαθέσιμη, εκτός εάν συμφωνηθεί μεγαλύτερη χρονική περίοδος με την IBM. Σε περιπτώσεις όπου ο Πελάτης διαθέτει τόσο ένα περιβάλλον προ-παραγωγής όσο και ένα περιβάλλον παραγωγής, η ενημέρωση του περιβάλλοντος προ-παραγωγής προηγείται της ενημέρωσης του περιβάλλοντος παραγωγής, όπου το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο διαδικασιών ενημέρωσης δεν θα υπερβαίνει τις 2 εβδομάδες, εκτός εάν συμφωνηθεί με την IBM μια μεγαλύτερη χρονική περίοδος μεταξύ των διαδικασιών ενημέρωσης των δύο περιβαλλόντων.

Το επίπεδο έκδοσης του IBM Cognos Analytics έχει τη μορφή [Έκδοχή (Version)].[Έκδοση (Release)].[Αριθμός Τροποποίησης (Modification Level)].[Ενδιάμεση Διόρθωση (Interim Fix)]. Στο ανωτέρω κείμενο, η λέξη 'έκδοση' αφορά στον Αριθμό Τροποποίησης της έκδοσης του IBM Cognos Analytics. Για παράδειγμα, μια αλλαγή έκδοσης μπορεί να είναι από την έκδοση 11.0.8 στην έκδοση 11.0.9. Οι αλλαγές μεταξύ διαδοχικών εκδόσεων του αριθμού 'Έκδοχής' ή 'Έκδοσης' συνιστούν επίσης μία αλλαγή έκδοσης.

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.