

IBM Decision Optimization 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.

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud που παρέχεται από την IBM περιγράφεται παρακάτω. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Επίλυση μοντέλων βελτιστοποίησης (optimization models) χωρίς τις δαπάνες εγκατάστασης, υλοποίησης και συντήρησης με τις οποίες επιβαρύνονται οι υποδομές πληροφορικής στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.
- Τράβηγμα και εναπόθεση (drag & drop) μοντέλων βελτιστοποίησης προς επίλυση και προβολή αρχείων καταγραφής (logs) και λύσεων.
- Ενσωμάτωση δυνατοτήτων βελτιστοποίησης σε επιχειρησιακές εφαρμογές - μπορούν να χρησιμοποιηθούν REST APIs για την αυτόματη υποβολή και επίλυση μοντέλων βελτιστοποίησης και την ανάκτηση λύσεων και αρχείων καταγραφής (logs).
- Υποστηρίζεται η επίλυση διαφόρων ειδών μοντέλων βελτιστοποίησης:
 - Μοντέλα βελτιστοποίησης σε μορφή .lp, .mps, .sav (τα οποία συνοδεύονται προαιρετικά από ένα αρχείο .rpm),
 - Μοντέλα βελτιστοποίησης σε μορφή .mod (τα οποία συνοδεύονται προαιρετικά από ένα αρχείο .dat), και
 - Μοντέλα βελτιστοποίησης που ορίζονται με ένα αρχείο OPLPROJECT, ένα προκαθορισμένο αρχείο ρυθμίσεων εκτέλεσης και ένα ή περισσότερα αρχεία .mod (τα οποία συνοδεύονται προαιρετικά από ένα αρχείο .dat ή .ops).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

Το IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα επίλυσης μοντέλων βελτιστοποίησης σε μια κοινόχρηστη ομάδα "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant pool) αποτελούμενη από εικονικές μηχανές (virtual machines) που παρέχουν επεξεργαστική ισχύ 6 πυρήνων (cores) και 28GB RAM. Το μέγιστο όριο για τα αρχεία προς μεταφόρτωση (upload) είναι 1GB ανά αρχείο και ο μέγιστος αριθμός μοντέλων βελτιστοποίησης που μπορούν να τοποθετηθούν στην ουρά επεξεργασίας είναι 5.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

Το IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα επίλυσης μοντέλων βελτιστοποίησης σε μια κοινόχρηστη ομάδα "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant pool) αποτελούμενη από εικονικές μηχανές (virtual machines) που παρέχουν επεξεργαστική ισχύ 10 πυρήνων (cores) και 60GB RAM. Το μέγιστο όριο για τα αρχεία προς μεταφόρτωση (upload) είναι 1GB ανά αρχείο και ο μέγιστος αριθμός μοντέλων βελτιστοποίησης που μπορούν να τοποθετηθούν στην ουρά επεξεργασίας είναι 5.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

Το IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα επίλυσης μοντέλων βελτιστοποίησης σε μια κοινόχρηστη ομάδα "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant pool) αποτελούμενη από εικονικές μηχανές (virtual machines) που παρέχουν επεξεργαστική ισχύ 6 πυρήνων (cores) και 28GB RAM. Το μέγιστο όριο για τα αρχεία προς μεταφόρτωση (upload) είναι 1GB ανά αρχείο και ο μέγιστος αριθμός μοντέλων βελτιστοποίησης που μπορούν να τοποθετηθούν στην ουρά επεξεργασίας είναι 5.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

Το IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα επίλυσης μοντέλων βελτιστοποίησης σε μια κοινόχρηστη ομάδα "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant pool) αποτελούμενη από εικονικές μηχανές (virtual machines) που παρέχουν επεξεργαστική ισχύ 10 πυρήνων (cores) και 60GB RAM. Το μέγιστο όριο για τα αρχεία προς μεταφόρτωση (upload) είναι 1GB ανά αρχείο και ο μέγιστος αριθμός μοντέλων βελτιστοποίησης που μπορούν να τοποθετηθούν στην ουρά επεξεργασίας είναι 5.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

Το IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα επίλυσης μοντέλων βελτιστοποίησης σε μια μηχανή bare-metal που παρέχει επεξεργαστική ισχύ 14 πυρήνων (cores) και 252GB RAM. Το μέγιστο όριο για τα αρχεία προς μεταφόρτωση (upload) είναι 1GB ανά αρχείο και ο μέγιστος αριθμός μοντέλων βελτιστοποίησης που μπορούν να τοποθετηθούν στην ουρά επεξεργασίας είναι 50.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών και διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την ετήσια παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό της. Οι πολιτικές ασφάλειας της IBM επικυρώνονται εκ νέου σε ετήσια βάση σύμφωνα με τις πρακτικές του κλάδου και τις επιχειρηματικές απαιτήσεις της IBM. Τα περιστατικά ασφάλειας αντιμετωπίζονται σύμφωνα με αναλυτικές διαδικασίες απόκρισης σε περιστατικά. Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί ώστε να περιορίζεται η πρόσβαση στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό, μέσω ενός περιορισμένου αριθμού παρακολουθούμενων σημείων πρόσβασης. Οι επισκέπτες καταγράφονται κατά την είσοδό τους και συνοδεύονται κατά την παρουσία τους στις εγκαταστάσεις.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Ενδέχεται να χρησιμοποιούνται τεχνικές IP Blocking ώστε να εμποδίζεται η πρόσβαση από γνωστούς δικτυακούς τόπους που είναι εκτεθειμένοι σε κινδύνους και από χρήστες σε χώρες που τελούν υπό οικονομικό αποκλεισμό από τις Η.Π.Α. Η πρόσβαση σε Δεδομένα Πελάτη και η διαβίβαση δεδομένων από ή προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφεται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μέσω του Internet μεταξύ του σημείου πρόσβασης του δικτύου του Πελάτη και του δικτύου της IBM.

Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις λειτουργικών συστημάτων, λογισμικού εφαρμογών και κανόνων του τείχους προστασίας (firewall) γίνονται σύμφωνα με τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιοσδήποτε ανωμαλίες και, όταν είναι απαραίτητο, επικοινωνεί σε 24x7 βάση με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Συμμόρφωση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ. Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της, ώστε να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της IBM. Η IBM μεριμνά για την ετήσια πιστοποίηση SOC II για τις τοποθεσίες συγκεκριμένων κέντρων πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer που χρησιμοποιούνται για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Κατά τη διαδικασία πιστοποίησης SOC II της IBM ελέγχονται η ασφάλεια, η διαθεσιμότητα και η ακεραιότητα επεξεργασίας των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer και ο τρόπος λειτουργίας τους στις φυσικές τους εγκαταστάσεις. Η αναφορά ελέγχου καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη και τους ελεγκτές της κατόπιν σχετικού αιτήματος.

3. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων, όπως περιγράφεται παρακάτω. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	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.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	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.	Εντός 2 εργασιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	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.	Εντός 4 εργασιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

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 έως Παρασκευή)

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. **Ωρα (Hour)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης Ωρών για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Ωρών (ολόκληρων ή μη) που χρησιμοποιήθηκε η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **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.

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.

4.3 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 χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Ο συνολικός αριθμός ωρών που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης θα υπολογίζεται με τη στρογγυλοποίηση οποιωνδήποτε μη πλήρων ωρών στην επόμενη πλήρη ώρα.

4.4 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου.

Οι ακόλουθες Κατ' Απαίτηση προσφορές διατίθενται με το μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Ωρών: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A και IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Ο Πελάτης θα τιμολογείται για το συνολικό αριθμό Ωρών ή τμημάτων Ωρών που καταναλώθηκαν από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου τιμολόγησης. Ο συνολικός αριθμός Ωρών που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου τιμολόγησης θα υπολογίζεται με τη στρογγυλοποίηση οποιωνδήποτε μη πλήρων ωρών στην επόμενη πλήρη ώρα.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

5.1 Περίοδος Ισχύος

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. Ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει το δικό του επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που τον εξυπηρετεί και η εν λόγω αύξηση θα επιβεβαιώνεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

5.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος

Στο Έγγραφο Συναλλαγής θα καθορίζεται ποια από τις παρακάτω επιλογές θα διέπει την ανανέωση της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

5.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Όταν έχει επιλεγεί η αυτόματη ανανέωση, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για μια νέα περίοδο ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής (είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος εάν ο Πελάτης δεν έχει ζητήσει εγγράφως τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος.

5.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν έχει επιλεγεί η συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος και θα τιμολογείται για χρήση σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το τέλος του μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα διακοπεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβαση του Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, ο Πελάτης θα πρέπει να παραγγείλει μια νέα περίοδο συνδρομής.

6. Γενικές Διατάξεις

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που αντλούν τα οφέλη της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται στην παραγγελία του Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην 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.