

IBM App Connect Enterprise 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 App Connect Enterprise on IBM Cloud

Το IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud είναι πλατφόρμα ενοποίησης εφαρμογών στο IBM Cloud υπό τη διαχείριση της IBM που παρέχει ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων για τη σύνδεση διαφορετικών εφαρμογών. Παρέχει επιλογές σύνδεσης που καλύπτουν τις βαθύτερες ανάγκες ενοποίησης εφαρμογών μιας επιχείρησης.

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το IBM App Connect Enterprise Toolkit για τη δημιουργία στοιχεία ενοποίησης που συσκευάζονται και τίθενται σε εφαρμογή ως Integration Server. Για να είναι δυνατή η πρόσβαση στο IBM App Connect Enterprise Toolkit, θα πρέπει να μεταφορτωθεί το Developer Edition του IBM App Connect Enterprise, το οποίο αποτελεί λογισμικό ενεργοποίησης που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud. Ένα "Integration Server" εκτελείται στο δικό του περιέκτη για να εξασφαλίζεται ο διαχωρισμός φορτίων εργασίας. Ένας "περιέκτης" (container) επιτρέπει στον Πελάτη να συσκευάσει μια εφαρμογή με όλες τις εξαρτήσεις της σε μια τυποποιημένη μονάδα για την ανάπτυξη λογισμικού. Ένας περιέκτης περιέχει όλα τα λειτουργικά τμήματα, συμπεριλαμβανομένων ενός περιβάλλοντος εκτέλεσης (runtime), εργαλείων συστήματος και βιβλιοθηκών, που είναι απαραίτητα ώστε να μπορέσει ο Πελάτης να υλοποιήσει τη λύση ενοποίησης που έχει αναπτύξει. Οι περιέκτες παρέχονται σε διαφορετικά μεγέθη, π.χ. 4GB, τα οποία αντιπροσωπεύουν την ποσότητα μνήμης στην οποία έχει πρόσβαση ο περιέκτης.

Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει Ροές μεταξύ εφαρμογών και να εκθέτει Ροές ως εργασίες RESTful API. Ως "Ροή" (Flow) ορίζεται η αυτόματη μεταφορά δεδομένων μεταξύ μιας προέλευσης και ενός προορισμού.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τη χρήση Ροών με Integration Servers, για τις μηνιαίες ποσότητες των οποίων ισχύουν οι ακόλουθοι περιορισμοί:

- 1 εκατομμύριο Εκτελέσεις Ροών,
- 1 terabyte μεταδιδόμενα εξερχόμενα δεδομένα, και
- 2 χιλιάδες ώρες εκτέλεσης φορτίων εργασίας.

Παρέχονται δείγματα που επιτρέπουν στον Πελάτη να εξοικειωθεί με τις λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud. Τα δείγματα αυτά παρέχονται μόνο ως παραδείγματα λειτουργίας και δεν επιτρέπεται η χρήση τους για παραγωγικούς σκοπούς.

Το IBM Cloud, η πλατφόρμα cloud ανοιχτών προτύπων της IBM για τη δημιουργία, εκτέλεση και διαχείριση εφαρμογών (apps) και υπηρεσιών, αποτελεί τεχνική προϋπόθεση για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Κατά την αρχική παροχή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει ένα λογαριασμό για το IBM Cloud. Οι νέοι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτηση πρόσβασης χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής: <https://console.ibm.com/registration>.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

Εάν οι ανάγκες του Πελάτη υπερβαίνουν τις προβλεπόμενες ποσότητες για τη χρήση Ροών, μπορεί να προμηθευτεί μια Περίπτωση Χρήσης για Πρόσθετες Ροές, η οποία παρέχει μια συνδρομή για τις ακόλουθες πρόσθετες μηνιαίες ποσότητες:

- 10 χιλιάδες Εκτελέσεις Ροών,
- 10 Gigabyte μεταδιδόμενα εξερχόμενα δεδομένα, και
- 20 ώρες εκτέλεσης φορτίων εργασίας.

1.2.2 IBM App Connect Enterprise Hybrid Entitlement

Το δικαίωμα χρήσης της προσφοράς IBM App Connect Enterprise Hybrid επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μέσω του cloud ή να εγκαταστήσει το λογισμικό ("Πρόγραμμα IBM") στις εγκαταστάσεις του δικού του οργανισμού.

Το Πρόγραμμα IBM που καλύπτεται από αυτό το δικαίωμα χρήσης είναι το IBM App Connect Enterprise.

Ο Πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα IBM και να αποκτά πρόσβαση σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις του Προγράμματος IBM εφόσον ο Πελάτης εξακολουθεί να έχει ισχύουσα συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud .

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=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

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. Χρέωσεις

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:

- Εικονικός Πυρήνας Επεξεργαστή (Virtual Processor Core) είναι ένας εικονικοποιημένος επεξεργαστής τυπικής δυναμικότητας που καθίσταται διαθέσιμος στις Υπηρεσίες Cloud ή βρίσκεται υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών 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.

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 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

5.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud επιτρέπει τη χρήση λογισμικού ενεργοποίησης (παραχωρηθέντος βάσει χωριστών όρων άδειας χρήσης), 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 παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), συμπεριλαμβανομένου του IBM App Connect Enterprise Toolkit.
- IBM App Connect Enterprise σε κατάσταση λειτουργίας "Switch" ("Switch mode"): η κατάσταση λειτουργίας "Switch" παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης σε τελικά σημεία στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη και διατίθεται με το IBM Integration Bus v10.0.0.2 ή μεταγενέστερη έκδοση.
- Οι Πελάτες που διαθέτουν χωριστό δικαίωμα χρήσης του IBM App Connect Enterprise v11, του WebSphere Message Broker v7 ή v8, ή του IBM Integration Bus v9 or v10, μπορούν να μεταφορτώσουν (download) και να εγκαταστήσουν το IBM Integration Bus v10.0.0.2 ή μεταγενέστερη έκδοση ως λογισμικό ενεργοποίησης, ώστε να εκτελείται σε κατάσταση λειτουργίας "Switch" παράλληλα με την παλιότερη έκδοση του IBM Integration Bus που διαθέτουν χωρίς να υπάρχουν επιπτώσεις στα υφιστάμενα δικαιώματα χρήσης στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη.
- IBM App Connect Studio: ένα προαιρετικό λειτουργικό τμήμα του IBM App Connect Enterprise v11 για τη δημιουργία Ροών, το οποίο επιτρέπει στο χρήστη να σχεδιάζει και να δοκιμάζει έργα εντοποίησης χωρίς σύνδεση στο δίκτυο και να τα δημοσιεύει στη συνέχεια στην Υπηρεσία Cloud.
- Secure Connector: ένα προαιρετικό λειτουργικό τμήμα του IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud που μπορεί να μεταφορτώσει (download) ο Πελάτης και το οποίο επιτρέπει την ασφαλή μεταφορά δεδομένων μεταξύ Ροών της Υπηρεσίας Cloud και ενός τελικού σημείου που βρίσκεται πίσω από τείχος προστασίας (firewall). Η χρήση του λειτουργικού τμήματος ασφαλούς πύλης περιορίζεται σε 1GB μηνιαίως. Το λειτουργικό τμήμα ασφαλούς πύλης παρέχει τη δυνατότητα κρυπτογραφημένης σύνδεσης μεταξύ του τοπικού συστήματος και του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για την πιο ασφαλή μετάδοση δεδομένων μεταξύ μιας τοπικής εφαρμογής και της Υπηρεσίας Cloud.

Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ των όρων άδειας χρήσης που συνοδεύουν το λογισμικό ενεργοποίησης και της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, θα κατισχύει η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

5.3 Υπηρεσίες μη-IBM (Παρεχόμενες "Ως Έχουν")

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιέχει διασυνδέσεις (links) για την πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων, βάσεις δεδομένων, διαδικτυακές υπηρεσίες, λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο (από κοινού "περιεχόμενο"). Η πρόσβαση στο εν λόγω περιεχόμενο παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ", 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. Η πρόσβαση στις Υπηρεσίες Τρίτων μπορεί να τερματιστεί οποτεδήποτε από το αντίστοιχο τρίτο μέρος (ή από την IBM) κατά τη διακριτική του (της) ευχέρεια. Ο Πελάτης μπορεί να είναι υποχρεωμένος να συνάψει χωριστές συμβάσεις με τα εν λόγω τρίτα μέρη για την πρόσβαση ή χρήση του εν λόγω περιεχομένου. Η IBM δεν θα είναι συμβαλλόμενο μέρος των εν λόγω χωριστών συμβάσεων, αλλά ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να παρέχει τέτοια πρόσβαση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας IBM. Ως ρητή προϋπόθεση αυτής της Σύμβασης, ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τους όρους των εν λόγω χωριστών συμβάσεων, καθώς και με τις οδηγίες χρήσης και περιορισμούς που διέπουν το εν λόγω περιεχόμενο τρίτων, και ο Πελάτης συμφωνεί να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων που απορρέουν από ή σχετίζονται με την παραβίαση των εν λόγω χωριστών συμβάσεων, οδηγιών ή περιορισμών από τον Πελάτη. Ορισμένες εφαρμογές τελικού σημείου (end point applications) μπορεί να υπόκεινται σε περιορισμούς χρήσης που επιβάλλονται από τον πάροχο της εφαρμογής. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ο αριθμός των επιτρεπόμενων κλήσεων σε μια εφαρμογή να είναι μικρότερος από το αντίστοιχο μηνιαίο όριο που επιβάλλεται από την Υπηρεσία Cloud.

5.4 Περιορισμοί και Πολιτική Εύλογης Χρήσης

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την εκτέλεση ορισμένων Ροών όταν προκύψει ένα συμβάν που έχει οριστεί ως συμβάν αυτόματης ενεργοποίησης (trigger event). Όμως, η IBM δεν εγγυάται ότι αυτό θα προκύψει κατά τη διάρκεια μιας καθορισμένης χρονικής περιόδου.

Σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί να είναι απαραίτητο να προβεί η IBM στη λήψη μέτρων για τη διακοπή ή αφαίρεση μη εύλογων Ροών του Πελάτη που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην εργασία άλλων χρηστών ή στη συνολική απόδοση του συστήματος.

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.