

IBM Operational Decision Manager 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 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

Το IBM Operational Decision Manager on Cloud αποτελεί μια λύση λογισμικού ως υπηρεσίας (software as a service) που παρέχει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα διαχείρισης αποφάσεων που επιτρέπει την αποτελεσματική αυτοματοποίηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων εντός και μεταξύ επιχειρησιακών συστημάτων.

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud είναι διαθέσιμη σε τρεις διαφορετικές εκδοχές. Κάθε Περίπτωση Χρήσης παραμετροποιείται για ένα συγκεκριμένο επίπεδο απόδοσης που βασίζεται στο μέσο αριθμό επιχειρησιακών αποφάσεων ανά ώρα. Οι ακόλουθες προσφορές Υπηρεσιών Cloud καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

Στις βασικές δυνατότητες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Περιβάλλον Λειτουργίας (Operating Environment) - η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μία μεμονωμένη περίπτωση χρήσης με ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών και παραγωγής.
- β. Ιστότοπος Υπηρεσίας Cloud (Cloud Service Web Site) – η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει έναν ιστότοπο από τον οποίο οι χρήστες μπορούν να αποκτούν πρόσβαση στα περιβάλλοντα λειτουργίας και στις λειτουργίες διαχείρισης για την παραμετροποίηση και διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud.
- γ. Ειδοποιήσεις μέσω Email (Email Notifications) - 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.
- δ. Αυτόματη Ημερήσια Online Εφεδρική Αποθήκευση (Daily Automatic Only Backup) – η Υπηρεσία Cloud εκτελεί 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.
- ε. Εξαγωγή Περιεχομένου Πελάτη (Export Client Content) - λειτουργία εξαγωγής που επιτρέπει την εξαγωγή του περιεχομένου του Πελάτη από την Υπηρεσία Cloud με σκοπό την αποθήκευσή του σε μια τοποθεσία της επιλογής του Πελάτη και με έξοδα του Πελάτη.
- 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. 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.

1.1 Προαιρετικές Επιλογές

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Η υπηρεσία On Demand Consulting (ODC) Professional παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω της 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 ODM on Cloud, συμπεριλαμβανομένων της αρχιτεκτονικής πλατφόρμας, της υλοποίησης της παρεχόμενης λύσης και της μεθοδολογίας παράδοσης της λύσης.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Η υπηρεσία ODC Enterprise παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω της 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 ODM 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. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορεί επίσης να συμμετέχουν σε εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις κατάστασης με έναν επικεφαλής ομάδας 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.

1.1.3 IBM Operational Decision 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.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

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 εν δωδέκατο (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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 60 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 60 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.140 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,86% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
---	--

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και μέσω ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη περιγράφονται στην τεκμηρίωση για την Υπηρεσία Cloud και στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης Λογισμικού IBM (IBM Software Support Handbook). Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης	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 2 ωρών	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 εργάσιμων 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 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

5. Υπηρεσίες συντήρησης

Η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη μέσω email για όλες τις νέες εκδόχές, εκδόσεις και ενημερώσεις της Υπηρεσίας Cloud και θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να συντονίζει την εφαρμογή των εν λόγω ενημερώσεων σε συνεργασία με τον Πελάτη. Όμως, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η IBM θα εγκαθιστά όλες τις εκδόσεις και ενημερώσεις λογισμικού στην Υπηρεσία Cloud εντός 45 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η έκδοση ή/και η ενημέρωση καθίσταται γενικώς διαθέσιμη. Ο Πελάτης μπορεί να γνωστοποιήσει στην IBM συγκεκριμένες ημερομηνίες και ώρες κατά τις οποίες δεν θα τον εξυπηρετούσε η εγκατάσταση ενημερώσεων και η IBM θα επιχειρεί να προγραμματίσει την εγκατάσταση ενημερώσεων σε άλλες ημερομηνίες και ώρες κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος 45 ημερών. Είναι ευθύνη του Πελάτη να εξασφαλίζει ότι οι άδειες χρήσης τοπικά εγκατεστημένου λογισμικού που χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με την Υπηρεσία Cloud διατηρούνται σε συμβατό επίπεδο έκδοσης, όπως αυτό προβλέπεται στις αναλυτικές απαιτήσεις συστήματος, οι οποίες παρέχονται στον ιστότοπο υποστήριξης της IBM.

6. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

6.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **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.
- β. **Δέσμευση (Engagement)** – 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.

6.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

7. 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.

8. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης που παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud είναι:

- IBM Rule Designer

Πρόσβαση σε Εργαλεία Σχεδίασης

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το Λογισμικό Ενεργοποίησης IBM Rule Designer για την ανάπτυξη εφαρμογών λήψης αποφάσεων. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης εκτελείται σε έναν υπολογιστή του Πελάτη και συνδέεται εξ αποστάσεως στην Υπηρεσία Cloud.

9. 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 προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση 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.

10. 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 Πελάτης 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 οποιεσδήποτε 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.

11. Επιταχυντές και Υλικά Δειγμάτων

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει ορισμένα λειτουργικά τμήματα σε μορφή πηγαίου κώδικα ("Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα") και άλλα υλικά που 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.