

## 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 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

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 Υπηρεσία Cloud διατίθεται είτε παραμετροποιημένη για ένα συγκεκριμένο επίπεδο απόδοσης που βασίζεται στο μέσο αριθμό επιχειρησιακών αποφάσεων ανά ώρα, με τις εξής επιλογές:

- 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

Είτε με βάση τον καταμετρημένο αριθμό Αποφάσεων και Τεχνουργημάτων, με τις εξής επιλογές:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement
- IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement

Στις βασικές δυνατότητες της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται οι εξής:

α. Περιβάλλον Λειτουργίας

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μία μεμονωμένη περίπτωση χρήσης με ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών και παραγωγής.

β. Ιστότοπος Υπηρεσίας Cloud

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει έναν ιστότοπο από τον οποίο οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στα περιβάλλοντα λειτουργίας και στις λειτουργίες διαχείρισης που έχουν οριστεί για το ρόλο που τους έχει ανατεθεί.

γ. Ειδοποιήσεις μέσω email

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. Ημερήσια Αυτόματη Online Εφεδρική Αποθήκευση

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

Μια 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

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

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη ένα όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης Διαχειριστή Λογαριασμού (Account Administrator) για την πρόσβαση στο περιβάλλον λειτουργίας. Ο Διαχειριστής Λογαριασμού θα έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την πρόσβαση ενός χρήστη της Υπηρεσίας Cloud στο περιβάλλον λειτουργίας και να αναθέτει και να διαγράφει ρόλους χρηστών της Υπηρεσίας Cloud. Ο Διαχειριστής Λογαριασμού μπορεί να παραχωρήσει προνόμια διαχειριστή σε άλλους χρήστες της Υπηρεσίας Cloud.

#### η. Σελίδα Διαχείρισης Χρηστών

Μια σελίδα διαχείρισης χρηστών επιτρέπει στους Διαχειριστές Λογαριασμού να δημιουργούν και να διαγράφουν νέους χρήστες και να αναθέτουν ρόλους. Οι χρήστες της Υπηρεσίας Cloud χρησιμοποιούν τη σελίδα διαχείρισης χρηστών για τη διαχείριση των δικών τους προσωπικών πληροφοριών χρήστη. Στους χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να ανατεθούν ένας ή περισσότεροι ρόλοι που παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένες δυνατότητες της Υπηρεσίας Cloud.

### **Προσφορά Υπηρεσίας Cloud "Υβριδικών Δικαιωμάτων"**

Σε περίπτωση που η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως προσφορά "Υβριδικών Δικαιωμάτων" (Hybrid Entitlement), ο Πελάτης δικαιούται να αποκτά πρόσβαση στις λειτουργίες που περιγράφονται ανωτέρω στο περιβάλλον cloud που βρίσκεται υπό τη διαχείριση της IBM και να προβεί στη μεταφόρτωση και εγκατάσταση του Προγράμματος στο περιβάλλον της δικής του επιλογής.

Τα Προγράμματα IBM που περιλαμβάνονται σε κάθε μία από τις υπηρεσίες Υβριδικών Δικαιωμάτων είναι τα εξής:

- IBM Decision Center Monthly Managed Decision Artifacts with IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement
- IBM Decision Server Standard Monthly Rules Decisions with IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement

## **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 <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 μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιγράφονται παρακάτω, σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την επεξεργασία δεδομένων που διέπονται από πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις.

Η Υπηρεσία Cloud είναι έτοιμη για την επεξεργασία προστατευμένων πληροφοριών υγείας ("HIPAA ready") σύμφωνα με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Information Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ του 1996. Η IBM θα υπογράψει μια Σύμβαση Επιχειρηματικού Εταίρου (Business Associate Agreement - "Σύμβαση BAA") για αυτή την προσφορά και μετά την υπογραφή θα διεξάγει σε ετήσια βάση δοκιμές συμμόρφωσης με την εν λόγω Σύμβαση BAA.

### 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του τελικού σημείου του Πελάτη. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί και τα αποθηκευμένα ("at rest") δεδομένα.

Η Υπηρεσία Cloud εφαρμόζει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας: ένα απομονωμένο περιβάλλον "ενός κατοίκου", τακτικές δοκιμές διείσδυσης, ταυτοποίηση χρηστών, διαδικασίες για τις επιχειρησιακές λειτουργίες που ακολουθούν τα σχετικά πρότυπα ISO και τις ισχύουσες πρακτικές ασφαλείας. Κάθε επικοινωνία κρυπτογραφείται σύμφωνα με τα πρότυπα FIPS 140-2. Η Υπηρεσία Cloud υποστηρίζει τη χρήση λίστας επιτρεπτών συνδέσεων (IP whitelisting) για ασφαλείς εξερχόμενες συνδέσεις με συστήματα οργανωτικής διάρθρωσης (systems of record) που λειτουργούν στο δίκτυο του Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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 τριών 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 ανακινωθείσα 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>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,86% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
<p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</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	<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 2 ωρών	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)
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)

## 5. Υπηρεσίες συντήρησης

Η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη μέσω email για όλες τις νέες εκδοχές, 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:

- Εκατομμύριο Αποφάσεις βάσει Κανόνων (Million Rules Decisions) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Απόφαση βάσει Κανόνων (Rules Decision) είναι το αποτέλεσμα της κλήσης ενός συνόλου κανόνων από έναν εξυπηρετητή εκτέλεσης κανόνων (rule execution server). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Αποφάσεων βάσει Κανόνων, στρογγυλοποιημένων στο επόμενο Εκατομμύριο, τις οποίες εκτελεί ή επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- β. Χίλια Υπό Διαχείριση Τεχνουργήματα Αποφάσεων (Thousand Managed Decision Artifacts) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Υπό Διαχείριση Τεχνουργήματα Απόφασης είναι ένα αντικείμενο που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ενός εξυπηρετητή διαχείρισης αποφάσεων (decision management server). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Τεχνουργημάτων Αποφάσεων, στρογγυλοποιημένων στην επόμενη Χιλιάδα, που βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. 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.
- δ. 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.

## 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.

## 6.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, 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.

## 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. Πρόσθετοι Όροι

### 8.1 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.

### 8.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τη 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 "ΩΣ EXEΙ". Το λογισμικό ενεργοποίησης που παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud είναι το IBM Rule Designer, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη εφαρμογών λήψης αποφάσεων.

### 8.3 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 του Πελάτη 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.

#### 8.4 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.

#### 8.5 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.