

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management 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 Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud είναι μια λύση διαχείρισης περιστατικών και εκτάκτων καταστάσεων που χρησιμοποιείται για τόσο για τις καθημερινές λειτουργίες όσο και για την αντιμετώπιση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης ή κρίσεων. Συνενώνει και συσχετίζει διαφορετικές πηγές πληροφοριών δημιουργώντας μια δυναμική, ενιαία γεωχωρική εικόνα και παρέχοντας βασιζόμενες σε αναλύσεις πληροφορίες που βοηθούν τους επικεφαλής ομάδων αντιμετώπισης περιστατικών και καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης να κατανοούν και να προσαρμόζονται σε γρήγορα μεταβαλλόμενες καταστάσεις.

Συνδυάζοντας τις πληροφορίες για την τρέχουσα κατάσταση με τις λειτουργίες ανάλυσης επιπτώσεων και παρουσιάζοντας τις πληροφορίες σχεδόν σε πραγματικό χρόνο σε ένα γεωχωρικό πλαίσιο, το Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud συμβάλλει στην παροχή δυνατοτήτων εποπτείας και ελέγχου σε μέλη υπηρεσιών πρώτης ανταπόκρισης, υπευθύνους διαχείρισης περιστατικών, διευθυντές ασφάλειας, άμεσα ενδιαφερόμενους, διοικητικά στελέχη και μέλη της πολιτικής ηγεσίας.

Βασικές Δυνατότητες:

- Η κονσόλα του Intelligent Operations Center (κονσόλα IOC) επιτρέπει στους Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να εξετάζουν συμβάντα, την κατάσταση συμβάντων και γεωχωρικές πληροφορίες (απαιτείται η ενοποίηση με εξυπηρετητή GIS (Geographic Information System), ο οποίος δεν παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud), και να δημοσιεύουν αναφορές για τη διαχείριση δεικτών KPI (Key Performance Indicators) και Αποστολών (Missions).
- Επιτρέπεται σε χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να εξετάζουν σε ένα χάρτη συσχετίσεις που βασίζονται στην ώρα και τοποθεσία διεξαγωγής συμβάντων ή σε άλλα δεδομένα τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud.
- Επιτρέπεται σε χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να δημιουργούν συμβάντα με βάση τα κατώφλια (thresholds) που καθορίστηκαν για τα δεδομένα τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud.
- Επιτρέπεται σε χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να εξετάζουν αναφορές σχετικά με συμβάντα και άλλα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στην κονσόλα IOC.
- Επιτρέπεται σε Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να εξετάζουν δείκτες KPI / Αποστολές που βασίζονται σε συμβάντα και άλλα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στην κονσόλα IOC.
- Οι Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud μπορούν να εκτελούν Τυποποιημένες Διαδικασίες Λειτουργίας (Standard Operating Procedures - Διαδικασίες SOP) / Ροές Εργασιών που συμβάλλουν στην αυτοματοποίηση μιας τυπικής απόκρισης σε ένα συμβάν, την υπέρβαση ενός κατωφλιού KPI / Αποστολής ή μια συνθήκη που ορίζεται σε μια αναφορά.
- Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης ενός επιτελικού χειριστηρίου (executive dashboard), το οποίο αποτελεί μια εξειδικευμένη διεπαφή που επιτρέπει σε Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να εξετάζουν μια συνοπτική παρουσίαση όλων των συμβάντων σε μια πόλη.
- Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του λογισμικού πελάτη σταθμού εργασίας, το οποίο είναι ένα εξειδικευμένο Κέντρο Ελέγχου που παρέχει στους χρήστες της Υπηρεσίας Cloud ένα γραφικό περιβάλλον χρήστη (GUI) με πλούσιες λειτουργίες που επιτρέπουν την επίγνωση της τρέχουσας κατάστασης και τη διαχείριση περιστατικών/καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης και υποστηρίζουν τη χρήση πολλαπλών οθονών και την προβολή πληροφοριών σε video wall.
- Οι χρήστες της Υπηρεσίας Cloud μπορούν να επεξεργαστούν προειδοποιήσεις (αναφορές περιστατικών που μεταδίδονται στο λογισμικό μέσω των τροφοδοσιών δεδομένων του) και να παρουσιάσουν αυτές τις προειδοποιήσεις στον καμβά (canvas) στο γεωχωρικό τους περιβάλλον. Ο χρήστης μπορεί επίσης να εισαγάγει μόνος του μια προειδοποίηση και τις αντίστοιχες πληροφορίες στην κατάλληλη θέση στον καμβά.

- Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στους χρήστες να ομαδοποιήσουν σχετικές μεταξύ τους προειδοποιήσεις ως περιστατικά: μια προειδοποίηση αντιπροσωπεύει μια αναφορά μιας συγκεκριμένης πληροφορίας, ενώ ένα περιστατικό αντιπροσωπεύει ένα συμβάν που έχει διάρκεια και χρήζει παρακολούθησης στο σύστημα. Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να βοηθήσει τους χρήστες να προσδιορίσουν την επιχειρησιακή κατάσταση ενός περιστατικού, να προσθέσουν σχετικές σημειώσεις και να επισυνάψουν σχετικά έγγραφα. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα συνεργασίας των χρηστών της Υπηρεσίας Cloud στην προσθήκη επιπλέον πληροφοριών για ένα περιστατικό καθώς αυτό εξελίσσεται.
- Εάν έχουν οριστεί περισσότερα από ένα περιστατικά, η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στο χρήστη να διασυνδέσει τα περιστατικά και να διακρίνει αν υπάρχει κάποια τάση ή μοτίβο στα περιστατικά αυτά, δημιουργώντας μια Προβολή Κατάστασης Συμβάντος (Event Status View).
- Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια βασιζόμενη σε κανόνες διεργασία που εκτελείται στο παρασκήνιο και επιτρέπει τον εντοπισμό δυνητικών απειλών/ευκαιριών με βάση την ανίχνευση δραστηριοτήτων που προαγγέλλουν τις εν λόγω απειλές/ευκαιρίες.
- Το εργαλείο Event File επιτρέπει στο χρήστη της Υπηρεσίας Cloud να ορίσει μια συλλογή πληροφοριών που σχετίζονται με ένα συμβάν, όπως π.χ. περιουσιακά στοιχεία, έγγραφα και διασυνδέσεις.
- Το παράθυρο παρακολούθησης απειλών (threat monitor) βοηθά το χρήστη της Υπηρεσίας Cloud στον προσδιορισμό όλων των χαρακτηριστικών και στοιχείων που βρίσκονται κοντά στο σημείο αποστολής προειδοποίησης με βάση τα κριτήρια που έχουν καθοριστεί από το χρήστη. Μπορούν να δημιουργηθούν περισσότερα από ένα προφίλ απειλών (threat profiles) που βασίζονται σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ή στοιχεία, είδη προειδοποιήσεων, περιοχές ενδιαφέροντος και εγγύτητα της απειλής.
- Το εργαλείο Mission Readiness παρέχει στο χρήστη της Υπηρεσίας Cloud τη δυνατότητα δημιουργίας και παρακολούθησης της κατάστασης διαφόρων στόχων που έχουν οριστεί από το χρήστη. Με το εργαλείο Mission Readiness, ο χρήστης μπορεί να ενημερώνεται άμεσα για οποιαδήποτε αλλαγή σε ένα στοιχείο που θα είχε αρνητικές επιπτώσεις στην πιθανότητα επίτευξης του γενικότερου στόχου. Το εργαλείο επιτρέπει στο χρήστη να διερευνά τις επιμέρους αλληλοεξαρτήσεις της αποστολής και να εντοπίζει τις εργασίες και τα στοιχεία που βρίσκονται σε κίνδυνο και τη φύση των αδυναμιών τους.
- Το εργαλείο συνεργασίας Tactical Data Layer επιτρέπει τη δημιουργία και την κοινή χρήση επιπέδων πρόσθετων πληροφοριών, όπως π.χ. σχέδια, σημειώσεις και σχόλια, χρησιμοποιώντας το χάρτη ως καμβά.
- Παρέχει τη δυνατότητα συντήρησης μιας κοινής επιχειρησιακής εικόνας σε πραγματικό χρόνο, εκτελώντας ταυτόχρονα μια χωριστή προσομοίωση τύπου "τι θα συμβεί εάν..." με βάση τη "ζωντανή" επιχειρησιακή εικόνα.
- Το εργαλείο Consequence Analysis Tool μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μετάβαση σε μια κατάσταση τύπου "τι θα συμβεί εάν..." και την προσομοίωση διαφόρων συμβάντων εκτάκτου ανάγκης ή καταστροφής, όπως π.χ. μια έκρηξη βόμβας, μια ανεμοθύελλα ή μια πλημμύρα. Οι χρήστες μπορούν να κάνουν χρήση του ενσωματωμένου μηχανισμού προσομοίωσης για την αποτίμηση των επιπτώσεων ενός συμβάντος εκτάκτου ανάγκης ή καταστροφής.
- Το εργαλείο Decision Support Tool συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση και βελτιστοποίηση της διαδικασίας αποκατάστασης. Παρέχεται η δυνατότητα προσομοίωσης των δραστηριοτήτων αποκατάστασης ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και τη θέση των απαιτούμενων πόρων και ανάλογα με τις προτεραιότητες αποκατάστασης.
- Το εργαλείο Line of Sight Analysis Tool (που απαιτεί τη δυνατότητα χαρτογράφησης τρισδιάστατης προβολής, η οποία δεν παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud) επιτρέπει τον προσδιορισμό τοποθεσιών που βρίσκονται εντός μιας συγκεκριμένης απόστασης και σε ευθεία γραμμή όρασης από οποιοδήποτε δεδομένο σημείο.

1.1 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Standard User on Cloud

Οι Τυπικοί Χρήστες έχουν πρόσβαση σε όλες τις Βασικές Δυνατότητες που αναφέρονται ανωτέρω.

1.2 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Premium User on Cloud

Οι Χρήστες τύπου "Premium Users" έχουν πρόσβαση σε όλες τις Βασικές Δυνατότητες που αναφέρονται ανωτέρω, ενώ έχουν τις ακόλουθες επιπλέον δυνατότητες Προνομιούχων Χρηστών:

- Δημιουργία και τροποποίηση δεικτών KPI / Αποστολών και αναφορών για το περιβάλλον τους.
- Δημιουργία και τροποποίηση υποδομής περιουσιακών στοιχείων, των αλληλοεξαρτήσεων τους και αντίστοιχων αναφορών για το περιβάλλον τους.
- Δημιουργία και τροποποίηση διαδικασιών SOP και ροών εργασιών για το δικό τους περιβάλλον.
- Δημιουργία και τροποποίηση καρτελών (tabs), προβολών (views) και άλλων οπτικών παρουσιάσεων.
- Το προσωπικό διαχείρισης του τμήματος πληροφορικής μπορεί να εκτελέσει διαχειριστικές εργασίες με την Υπηρεσία Cloud μέσω διαχειριστικών διεπαφών.
- Εισαγωγή δεδομένων από συστήματα του Πελάτη και τρίτων μερών με τη χρήση API ενοποίησης.
- Παραμετροποίηση της εκτέλεσης αναλύσεων που εντοπίζουν συσχετίσεις, βασισμένες στην τρέχουσα ώρα και τοποθεσία, μεταξύ συμβάντων και περιουσιακών στοιχείων.
- Ορισμός και διαχείριση διεπαφών.

1.3 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Consumer User on Cloud

Στους Χρήστες-Καταναλωτές παρέχεται η δυνατότητα να διαβάζουν δεδομένα και αναφορές που διατίθενται για ανάγνωση μόνο, να υποβάλλουν αιτήματα παροχής υπηρεσιών και να εξετάζουν την κατάσταση των αιτημάτων τους. Οι Χρήστες-Καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση στις Βασικές Δυνατότητες ή σε οποιοσδήποτε από τις δυνατότητες των Τυπικών ή Προνομιούχων Χρηστών.

1.4 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Mobile User on Cloud

Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών (Mobile Users) δεν έχουν πρόσβαση στις Βασικές Δυνατότητες ή σε οποιαδήποτε από τις δυνατότητες των Τυπικών ή Προνομιούχων Χρηστών, με τις ακόλουθες εξαιρέσεις:

- Παρέχεται ένα περιβάλλον HTML5 για Χρήστες Φορητών Συσκευών που επιτρέπει την αμφίδρομη συνεργασία με προσωπικό του κέντρου ελέγχου ή άλλους Χρήστες Φορητών Συσκευών και την κοινή χρήση μιας επιχειρησιακής εικόνας.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να προσθέτουν κείμενο, βίντεο και φωτογραφίες στο σύστημα από τη φορητή τους συσκευή.
- Μετά τη δημιουργία ενός περιστατικού, οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν από τη φορητή τους συσκευή να προσθέσουν πληροφορίες για το περιστατικό, οι οποίες συλλέγονται απευθείας στο αρχείο καταγραφής του περιστατικού (incident log).
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να ενεργοποιούν και να απενεργοποιούν διάφορα επίπεδα στους χάρτες αναπροσαρμόζοντας έτσι τη δική τους προβολή του χάρτη. Οι προβολές μπορεί να περιλαμβάνουν μετεωρολογικά δεδομένα σε πραγματικό χρόνο, την τοποθεσία προειδοποιήσεων και περιστατικών, τοποθεσίες δημόσιας ασφάλειας, πόρους δημόσιας ασφάλειας (όπως π.χ. πυροσβεστικοί κρουνοί) και άλλα κρίσιμα στοιχεία υποδομής.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να μελετούν τα Επίπεδα Τακτικών Δεδομένων (Tactical Data Layers) σε πραγματικό χρόνο καθώς αυτά δημιουργούνται και ενημερώνονται.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να επιλέγουν ένα περιουσιακό στοιχείο και να μελετούν κρίσιμες πληροφορίες σχετικά με το στοιχείο όπως π.χ. σχέδια αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων και αρχιτεκτονικά σχέδια. Οι αλλαγές στην κατάσταση ενός περιουσιακού στοιχείου είναι ορατές στους Χρήστες Φορητών Συσκευών.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να επιλέγουν και να μελετούν ζωντανές εικόνες από διαθέσιμες κάμερες.
- Οι Χρήστες Φορητών Συσκευών μπορούν να αποκτούν πρόσβαση και να μελετούν φόρμες και έγγραφα από ένα γενικό εικονικό ντοσιέ.

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 οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

2.1 Συμμόρφωση με Νόμους

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος είναι υπεύθυνο για τη συμμόρφωση με: i) τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες και περιεχόμενο, και ii) τους νόμους και κανονισμούς περί εισαγωγών, εξαγωγών και οικονομικών κυρώσεων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής οι οποίοι απαγορεύουν ή περιορίζουν την εξαγωγή, επανεξαγωγή ή διαβίβαση προϊόντων, τεχνολογίας, υπηρεσιών ή δεδομένων, άμεσα ή έμμεσα, προς ή για λογαριασμό ορισμένων χωρών, για ορισμένες τελικές χρήσεις ή για ορισμένους τελικούς χρήστες.

Για τους σκοπούς των κανονισμών περί εξαγωγών της Κυβέρνησης των ΗΠΑ, αυτό το προϊόν έχει καθοριστεί ότι πληροί τις προϋποθέσεις ώστε να υπάγεται στην Εξαίρεση "ENC" (740.17(b)(2)) στην υποχρέωση απόκτησης Άδειας Εξαγωγής ("License Exception ENC, παλιότερα γνωστή ως "ENC Restricted"). Επιτρέπεται η πώληση αυτού του προϊόντος σε μη κυβερνητικούς τελικούς χρήστες σε όλες τις χώρες, με την εξαίρεση των χωρών που τελούν υπό οικονομικό αποκλεισμό ή υποθάλπουν την τρομοκρατία. Δεν επιτρέπεται η πώληση αυτού του προϊόντος σε τελικούς χρήστες του δημοσίου τομέα εκτός των ακόλουθων χωρών: Ηνωμένες Πολιτείες, Καναδάς, Αυστραλία, Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Ελλάδα, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιαπωνία, Ιρλανδία, Ισλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Νέα Ζηλανδία, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τουρκία, Τσεχική Δημοκρατία και Φινλανδία, χωρίς να έχει εξασφαλιστεί προηγουμένως σχετική έγκριση εξαγωγής από την Κυβέρνηση των ΗΠΑ.

2.2 Ρυθμιζόμενο Περιεχόμενο

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για ρυθμιζόμενο περιεχόμενο, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού ή εμπιστευτικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Συλλογή Δεδομένων

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

3. Στόχος για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Οι στόχοι αναφορικά με τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών (service levels) για αυτή την Υπηρεσία Cloud έχουν ως εξής:

- 99,5% διαθεσιμότητα, εκτός των κανονικών προγραμματισμένων χρονικών διαστημάτων συντήρησης.
- Μέγιστος χρόνος απόκρισης 5 δευτερολέπτων για την επισήμανση δραστηριοτήτων σε ιστοσελίδες.

Οι στόχοι για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών αποτελούν επιδίωξη και δεν συνιστούν εγγύηση προς τον Πελάτη. Δεν παρέχεται επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλος τρόπος ικανοποίησης στον Πελάτη σε περίπτωση που η IBM δεν ανταποκρίνεται στους στόχους για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω του Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο 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.

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας | Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης |
|-------------|--|---|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 4 | Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα. | Εντός 1 εργάσιμης ημέρας |

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης είναι ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή. Ανεξάρτητα από το εάν το εν λόγω πρόσωπο αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα, το πρόσωπο μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει από ένα δικαίωμα χρήσης για κάθε Ταυτόχρονα Συνδεδεμένο Χρήστη που αποκτά πρόσβαση 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.3 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.

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.

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.

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.