

IBM Cloud Identity Service

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 Cloud Identity Service επιτρέπει τη χρήση στοιχείων ταυτότητας ως κύριο μηχανισμό ελέγχου για την ασφαλή πρόσβαση σε επιχειρησιακές εφαρμογές και εφαρμογές στο cloud, μειώνοντας το χρόνο και τις δαπάνες που απαιτούνται για την υλοποίηση και διαχείριση μιας λύσης Διαχείρισης Ταυτοτήτων και Πρόσβασης (Identity and Access Management - IAM). Το IBM Cloud Identity Service είναι ένα δημόσιο cloud SaaS "πολλαπλών μισθωτών" (multi-tenant) που παρέχει ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών Διαχείρισης Ταυτοτήτων και Πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων λειτουργιών διαχείρισης διαδικτυακής πρόσβασης, ενοποίησης, και διακυβέρνησης και διαχείρισης ταυτοτήτων. Το IBM Cloud Identity Service παρέχει μια στρατηγική πλατφόρμα IAM για πολύπλευρες κοινότητες χρηστών όπως π.χ. υπάλληλοι, καταναλωτές και συνεργάτες.

1.1 IBM Cloud Identity Service

Το IBM Cloud Identity Service προσφέρει τέσσερα (4) πακέτα βασικής συνδρομής – Silver, Gold, Platinum και Blue. Η διαφορά μεταξύ των πακέτων βασικής συνδρομής έγκειται στη διαθεσιμότητα και ποσότητα των λειτουργιών που παρέχει το πακέτο. Ένας Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ένα (1) πακέτο βασικής συνδρομής. Κάθε πακέτο έχει έξι (6) επίπεδα χρηστών (user tiers) που δηλώνουν το συνολικό αριθμό χρηστών που αναμένεται να κάνουν χρήση του IBM Cloud Identity Service. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει ένα επίπεδο στο επιλεγμένο πακέτο. Για μια σύγκριση των βασικών πακέτων, αναφερθείτε στον παρακάτω πίνακα.

	Silver	Gold	Platinum	Blue
Τομείς (Domains) Περιβάλλοντος Παραγωγής	1 Παραγωγής + 1 DR	1 Παραγωγής + 1 DR	1 Παραγωγής + 1 DR	1 Παραγωγής + 1 DR
Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής	1	1	2	2
Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής Χωρίς Περιορισμό Χρηστών	0	0	0	1
VPN	1	1	2	2
Διευθύνσεις IP	2	2	4	6
WAM:				
Υποστήριξη SPNEGO	Όχι	Ναι (1 Τομέας AD)	Ναι (1 Τομέας AD)	Ναι (1 Τομέας AD)
Multi-Factor EAI	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι
Διαχείριση Ταυτοτήτων (Identity Management)				
Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Identity Feeds) (Τυπικές Τροφοδοσίες TAL)	2	10	18	Χωρίς περιορισμό

Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Προσαρμοσμένες Γραμμές Συναρμολόγησης)	0	0	2	Χωρίς περιορισμό
Αυτοεξυπηρέτηση (Βασική)	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Αυτοεξυπηρέτηση (Προηγμένη)	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι
Ενοποίηση (Federation):				
Συνεργάτες FSSO (Quick Connect)	2	15	50	Χωρίς περιορισμό
Συνεργάτες FSSO (Προσαρμοσμένα Πρωτόκολλα)	0	0	2	Χωρίς περιορισμό
Έλεγχος και Δημιουργία Αναφορών:				
Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed)	Όχι	Όχι	Ναι (1 Τροφοδοσία)	Ναι (1 Τροφοδοσία)
Κονσόλα Δημιουργίας Ad Hoc Αναφορών (Ad-Hoc Reporting Console)	Όχι	Ναι	Ναι	Ναι
Άλλες πληροφορίες:				
API	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι
Υποστήριξη MPLS	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι
Κατάλογος Αποκλειστικής (Dedicated) Χρήσης	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι

Ορισμοί Λειτουργικών Τμημάτων Πακέτων

Λειτουργικό Τμήμα	Περιγραφή
Τομείς (Domains) Περιβάλλοντος Παραγωγής	Η κύρια τοποθεσία για το Cloud Identity Service του Πελάτη
Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής	Μια λογική μη παραγωγική περίπτωση χρήσης του Cloud Identity Service – Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες
Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής Χωρίς Περιορισμό Χρηστών	Ένας τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής που επιτρέπει τη φόρτωση της πλήρους βάσης χρηστών του Πελάτη (δεν ισχύει ο περιορισμός των 5.000 χρηστών)
VPN	Σύνδεση site-to-site VPN που επιτρέπει τη σύνδεση του Cloud Identity Service με τους πόρους του Πελάτη μέσω ενός ιδιωτικού δικτύου
Διευθύνσεις IP	Δημόσιες διευθύνσεις IP που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δρομολόγηση ροών δεδομένων μέσω του WAN προς τους πόρους του Πελάτη
WAM:	
Υποστήριξη SPNEGO	Επιτρέπει την υποστήριξη της Ενσωματωμένης Ταυτοποίησης των Windows / SPNEGO για desktop-to-web SSO με χρήση των στοιχείων ταυτότητας AD του Πελάτη

Λειτουργικό Τμήμα	Περιγραφή
Multi-Factor External Authentication Interface (MFA EAI)	Υποστηρίζει την ενοποίηση με λύσεις MFA του Πελάτη, όπως π.χ. το RSA SecurID
Διαχείριση Ταυτοτήτων (Identity Management):	
Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Identity Feeds) (Τυπικές Τροφοδοσίες TAL)	Οι Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων TAL (Template Assembly Line) υποστηρίζουν την ενοποίηση της παροχής ταυτοτήτων με συστήματα που χρησιμοποιούν πρωτόκολλα που υποστηρίζονται μέσω IDI και ISIM
Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Προσαρμοσμένες Γραμμές Συναρμολόγησης)	Γραμμές συναρμολόγησης (assembly) που απαιτούν προσαρμοσμένους προσαρμογείς ή λογική ροών εργασιών που δεν υποστηρίζονται από ένα TAL
Αυτοεξυπηρέτηση (Βασική)	Το πλήρες πακέτο εφαρμογών για Αυτοεξυπηρέτηση - περιορίζεται σε μία περίπτωση χρήσης κάθε εφαρμογής
Αυτοεξυπηρέτηση (Προηγμένη)	Προσθέτει υποστήριξη πολλαπλών περιπτώσεων χρήσης στο πακέτο εφαρμογών για Αυτοεξυπηρέτηση
Ενοποίηση (Federation):	
Συνεργάτες FSSO (Quick Connect)	Τρίτοι συνεργάτες που ενσωματώνονται στο Cloud Identity Service για Ενοποιημένη Ενιαία Σύνδεση (Federated Single Sign-On - FSSO) με τη χρήση καθιερωμένων πρωτοκόλλων
Συνεργάτες FSSO (Προσαρμοσμένα Πρωτόκολλα)	Τρίτοι συνεργάτες που ενσωματώνονται στο Cloud Identity Service για FSSO που απαιτούν τη χρήση προσαρμοσμένων ή ιδιόκτητων πρωτοκόλλων
Έλεγχος και Δημιουργία Αναφορών:	
Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed)	Γραμμή συναρμολόγησης (assembly) που μεταφέρει αδιαμόρφωτες πληροφορίες συμβάντων ελέγχου του Cloud Identity Service στη σχεσιακή βάση δεδομένων / SIEM που χειρίζεται και έχει στην κατοχή του ο Πελάτης
Κονσόλα Δημιουργίας Ad Hoc Αναφορών (Ad-Hoc Reporting Console)	Κονσόλα που επιτρέπει τη δημιουργία ad hoc γραφικών αναφορών, αναφορών κειμένου, αναφορών με διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης και προγραμματισμένων αναφορών αξιοποιώντας την υποκείμενη υποδομή αποθήκευσης δεδομένων ελέγχου (audit repository)
Άλλες πληροφορίες:	
API	Παρέχει προγραμματιστική πρόσβαση μέσω μιας διαδικτυακής υπηρεσίας REST στις λειτουργίες διαχείρισης και αυτοεξυπηρέτησης του Cloud Identity Service
Υποστήριξη MPLS	Επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί το παρεχόμενο κύκλωμα MPLS του για την επικοινωνία ιδιωτικού δικτύου
Κατάλογος Αποκλειστικής (Dedicated) Χρήσης	Παρέχει μια ανεξάρτητη υποδομή LDAP εντός του Cloud Identity Service για τα δεδομένα ταυτοτήτων του Πελάτη

Κάθε πακέτο έχει έξι (6) επίπεδα χρηστών (user tiers) που αντιστοιχούν στο συνολικό αριθμό χρηστών που αναμένεται να κάνουν χρήση του Cloud Identity Service. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει ένα επίπεδο στο επιλεγμένο πακέτο, το οποίο αντιπροσωπεύει ένα ανώτατο όριο για το συνολικό επιτρεπόμενο αριθμό χρηστών. Υπάρχουν δύο είδη χρηστών που πρέπει να ληφθούν υπόψη στη συνδρομή, ανάλογα με την περίπτωση:

- α. Εσωτερικοί Χρήστες - ορίζονται ως υπάλληλοι ή υπεργολάβοι του Πελάτη.
- β. Εξωτερικοί Χρήστες - ορίζονται ως Πελάτες, εμπορικοί συνεργάτες, εξουσιοδοτημένα κανάλια και άλλα εξωτερικά φυσικά και νομικά πρόσωπα.
Οι Εξωτερικοί Χρήστες μετρώνται σε αναλογία 15 προς 1 Εσωτερικό Χρήστη (δηλαδή, 1 Εσωτερικός Χρήστης = 15 Εξωτερικοί Χρήστες)

Εάν ένας Πελάτης έχει εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, τότε οι χρήστες θα μετατραπούν είτε σε εσωτερικούς είτε σε εξωτερικούς χρήστες σύμφωνα με την ανωτέρω αναφερόμενη αναλογία 15:1,

προκειμένου να υπολογιστεί το κατάλληλο επίπεδο χρηστών σε ένα βασικό πακέτο (π.χ. 1.000 Εσωτερικοί Χρήστες + 1.500 Εξωτερικοί Χρήστες μπορούν να μετατραπούν είτε σε 1.100 Εσωτερικούς Χρήστες είτε σε 16.500 Εξωτερικούς Χρήστες).

Θα πρέπει να μετρηθούν όλοι οι χρήστες που αποκτούν πρόσβαση στην υπηρεσία, ανεξάρτητα αν πρόκειται για εσωτερικό, εξωτερικό, τακτικό ή περιστασιακό χρήστη.

Τα επίπεδα χρηστών για κάθε ένα από τα βασικά πακέτα αναφέρονται παρακάτω:

Silver		Gold		Platinum		Blue	
Εσωτερικοί Χρήστες	Εξωτερικοί Χρήστες	Εσωτερικοί Χρήστες	Εξωτερικοί Χρήστες	Εσωτερικοί Χρήστες	Εξωτερικοί Χρήστες	Εσωτερικοί Χρήστες	Εξωτερικοί Χρήστες
1.000	15.000	2.500	37.500	5.000	75.000	25.000	375.000
2.500	37.500	5.000	75.000	10.000	150.000	50.000	750.000
5.000	75.000	10.000	150.000	20.000	300.000	75.000	1.125.000
7.500	112.500	20.000	300.000	35.000	525.000	100.000	1.500.000
10.000	150.000	35.000	525.000	50.000	750.000	125.000	1.875.000
15.000	225.000	50.000	750.000	75.000	1.125.000	150.000	2.250.000

1.2 Προαιρετικές Επιλογές

Τα ακόλουθα Προαιρετικά Πακέτα (Option Packs) μπορούν να προστεθούν στο πακέτο της βασικής συνδρομής σε περίπτωση που ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετες λειτουργίες.

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δύο (2) πρόσθετες Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων.

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δεκαπέντε (15) πρόσθετους Συνεργάτες FSSO.

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δύο (2) πρόσθετες Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων και δεκαπέντε (15) πρόσθετους Συνεργάτες Ενοποίησης για FSSO. Αυτό το πακέτο παρέχεται με έκπτωση σε σύγκριση με την αγορά των χωριστών προαιρετικών πακέτων IDENTITY και FEDERATION.

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει πρόσβαση στο Cloud Identity Services REST API με μια μεμονωμένη Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed).

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει ένα πρόσθετο τομέα εκτός περιβάλλοντος παραγωγής, τη δυνατότητα χρήσης του Multi-Factor Authentication (MFA) External Authentication Interface (EAI) και μια αναβάθμιση στο προηγμένο πακέτο αυτοεξυπηρέτησης (Self Service).

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στην κονσόλα δημιουργίας ad hoc αναφορών (ad-hoc reporting console) του Cloud Identity Service.

1.2.7 Προαιρετικά Πακέτα Business to Consumer (B2C)

Αυτή η επιλογή έχει σχεδιαστεί ειδικά για Πελάτες που έχουν μεγάλο αριθμό Εξωτερικών Χρηστών, όπως συμβαίνει συνήθως σε σενάρια Business-to-Consumer (B2C). Υπάρχουν πέντε (5) διαθέσιμα Προαιρετικά Πακέτα B2C:

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER (έως δύο εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (έως τέσσερα εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (έως πέντε εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (έως δέκα εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (απεριόριστος αριθμός εξωτερικών χρηστών)

1.2.8 Προαιρετικά Πακέτα (Option Packs) για χρήση Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Αυτά τα προαιρετικά πακέτα παρέχουν πρόσθετους τομείς (domains) εκτός περιβάλλοντος παραγωγής. Υπάρχουν τρία (3) διαθέσιμα προαιρετικά πακέτα:

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής για Πελάτες του πακέτου Silver ή Gold. Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες.
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής για Πελάτες του πακέτου Platinum ή Blue. Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες.
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής που επιτρέπει τη φόρτωση της πλήρους βάσης χρηστών του Πελάτη (δεν ισχύει ο περιορισμός των 5.000 χρηστών)

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει μια ανεξάρτητη υποδομή LDAP εντός των Cloud Identity Services για δεδομένα ταυτοτήτων του Πελάτη.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E3AFA95080CD11E6B5854315721876AE>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (EE/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελέει(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία

και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

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 3 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, ανακοινωθείσα ή έκτακτη 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. Μπορεί να απαιτούνται έκτακτες εργασίες συντήρησης για την αντιμετώπιση (i) ενός τρωτού σημείου που ενδέχεται να αποτελέσει αντικείμενο εκμετάλλευσης, με κίνδυνο να προκληθεί σημαντική ζημιά στο περιβάλλον των Cloud Identity Services, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων του Πελάτη, της δυνατότητας πρόσβασής του στις Υπηρεσίες και της ακεραιότητας λειτουργιών του συστήματος, (ii) ενός σημαντικού λειτουργικού ζητήματος στην υποδομή των Cloud Identity Services το οποίο προκαλεί, ή ενδέχεται να προκαλέσει, τη μη διαθεσιμότητα ή μια σοβαρή υποβάθμιση των υπηρεσιών, (iii) ενός πραγματικού ή δυνητικού περιστατικού ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μιας παραβίασης ασφάλειας, της ανταπόκρισης σε μια απειλή για την ασφάλεια (π.χ. μια επίθεση) ή/και της συνεργασίας με τις αρμόδιες δικωτικές αρχές για την αντιμετώπιση, διερεύνηση ή ανταπόκριση σε ένα πραγματικό ή δυνητικό περιστατικό ασφάλειας, κ.ο.κ.

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 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

* 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.

3.3 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της περιόδου ισχύος για τον Πελάτη ("Δοκιμαστική Περίοδος"), ο Πελάτης δεν θα δικαιούται καμία πίστωση σε περίπτωση μη επίτευξης του ελάχιστου Ποσοστού του 99,9% που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση για το Χρόνο Αδιάλειπτης Λειτουργίας. Εάν η IBM πριν ή κατά τη διάρκεια της Δοκιμαστικής Περιόδου εντοπίσει υπάρχουσες παραμετροποιήσεις, πολιτικές, δεδομένα ή κώδικα του Πελάτη ("Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα") που προορίζονται για μεταφορά στο IBM Cloud Identity Service αλλά θα εμποδίζουν το IBM Cloud Identity Service στην επίτευξη του Ποσοστού Αδιάλειπτης Λειτουργίας που προβλέπεται στη Σύμβαση, η IBM θα διατηρεί το δικαίωμα να ειδοποιήσει τον Πελάτη για τα εν λόγω Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα και θα τα εξαιρέσει, κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της IBM, από τις διατάξεις της Σύμβασης SLA. Σε περίπτωση που η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη για εξαιρούμενα Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα, η IBM θα είναι υπεύθυνη για την παρουσίαση ενός σχεδίου διορθωτικών μέτρων, το οποίο εξασφαλίζει στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό την ανταπόκριση των εν λόγω εξαιρούμενων Προϋπαρχόντων Λειτουργικών Τμημάτων στο Ποσοστό Αδιάλειπτης Λειτουργίας που ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση. Ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το κόστος των εν λόγω διορθωτικών μέτρων, εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω άμεσης συνομιλίας (chat), email, τηλεφώνου και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- 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.

5.2 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

5.3 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.

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. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

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.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 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.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιαστική απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Νόμιμη Χρήση της Υπηρεσίας Cloud

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τον Πελάτη να ενισχύει την ασφάλεια του περιβάλλοντός του και των δεδομένων του. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να διέπεται από διάφορους νόμους ή κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν στην ιδιωτικότητα, στην προστασία δεδομένων, στην απασχόληση και στην ηλεκτρονική επικοινωνία και αποθήκευση. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές. Ο Πελάτης δηλώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει τις απαιτούμενες συγκαταθέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

7.3 Χρήση από Επισκέπτες

Χρήστης-Επισκέπτης (Guest User) είναι ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτή πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud για λογαριασμό του Πελάτη. Όλοι οι Χρήστες-Επισκέπτες πρέπει να είναι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

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.