

IBM Garage Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud του Πελάτη. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.1 Υπηρεσίες

Σημειώστε ότι η IBM θα επιχειρήσει την παράδοση αυτών των υπηρεσιών στην τοπική γλώσσα όπου αυτό είναι δυνατό, ωστόσο η προεπιλεγμένη γλώσσα για την παράδοσή τους είναι τα Αγγλικά.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM Garage Services Design Thinking Workshop

Αυτή η υπηρεσία αξιολογεί τα επιχειρηματικά προβλήματα/σενάρια χρήσης του Πελάτη μέσω ενός εργαστηρίου Σχεδιαστικής Σκέψης (Design Thinking) για το οποίο ο Πελάτης μπορεί να αποφασίσει τη δημιουργία μιας εφαρμογής που αξιοποιεί τις υπηρεσίες IBM Cloud ή άλλες λύσεις της IBM.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM διεξάγει ένα εργαστήριο IBM Design Thinking. Το μεθοδολογικό πλαίσιο IBM Design Thinking συνδυάζει τις βέλτιστες μεθόδους σχεδιασμού του κλάδου με τρεις βασικές πρακτικές - επιδιωκόμενα αποτελέσματα (hills), αντιπροσωπευτικοί χρήστες (sponsor users) και πρόβες (playbacks) – και εφαρμόζει τις γνώσεις από πραγματικά έργα ανάπτυξης με πραγματικούς χρήστες στα κέντρα IBM Garage της IBM σε όλο τον κόσμο.

Το εργαστήριο IBM Design Thinking περιλαμβάνει έως τρία άτομα για μία εβδομάδα (έως 5 ημέρες) και έως 96 ανθρωπόωρες σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Το σενάριο χρήσης του εργαστηρίου IBM Design Thinking ορίζεται κατόπιν συζήτησης του Πελάτη με την ομάδα της IBM. Οι σχετικές δραστηριότητες είναι οι εξής:

- Προσδιορισμός των προβλημάτων/αναγκών των χρηστών
- Ορισμός των χαρακτήρων χρηστών (user personas)
- Ανταλλαγή ιδεών και προτάσεων για πιθανές λύσεις
- Προσδιορισμός υποθέσεων και δοκιμασιών/πειραμάτων
- Ορισμός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (Minimum Viable Product ή MVP)
- Διερεύνηση της αρχιτεκτονικής της τεχνικής λύσης, συμπεριλαμβανομένης της υβριδικής αρχιτεκτονικής cloud και των δυνητικών σημείων ενοποίησης, χρησιμοποιώντας το IBM Cloud ως την πλατφόρμα για τη λύση.
- Δημιουργία του εννοιολογικού σχεδίου με τη χρήση wireframes, αν απαιτείται.

IBM θέτει τις ακόλουθες προϋποθέσεις για την επιτυχή παράδοση της υπηρεσίας:

- Ο Πελάτης παρέχει: αρχιτέκτονα, επικεφαλής διοίκησης, επικεφαλής υπηρεσιών πληροφορικής, υπεύθυνο προϊόντος.
- Η IBM παρέχει: επικεφαλής στον τομέα της εμπειρίας χρηστών, αρχιτέκτονα λύσης/επικεφαλής τεχνικό.
- Ο Πελάτης έχει προσδιορίσει μια "Ιδέα" ή ένα "Έργο" και έχει κάνει μια σχετική επισκόπηση με την IBM.

Το αποτέλεσμα του εργαστηρίου είναι μια από κοινού συμφωνηθείσα υπόθεση και ένας ορισμός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Garage Services Design Thinking είναι μια παρουσίαση αποτελεσμάτων του εργαστηρίου (workshop outcomes deck). Στην παρουσίαση αποτελεσμάτων του εργαστηρίου παρουσιάζονται η γενική ιδέα, τα θέματα και τα συμπεράσματα του εργαστηρίου, τα σχετικά έγγραφα και οι κυριότερες αποφάσεις, και εξηγείται πώς η ομάδα κατέληξε στη δήλωση του τελικού προτεινόμενου Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (MVP). Η IBM θα παραδώσει ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο αυτού του εγγράφου σε μορφή pdf.

1.1.2 IBM Garage Services Prepare and Plan

Αυτή η υπηρεσία εξετάζει τα πιθανά σενάρια χρήσης του Πελάτη και προτείνει τον τρόπο παραμετροποίησης ενός περιβάλλοντος IBM Cloud για χρήση.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM θα προσδιορίσει σε συνεργασία με τον Πελάτη τους υφιστάμενους και μελλοντικούς στόχους για τη χρήση του περιβάλλοντος IBM Cloud και θα καταρτίσει ένα σχέδιο για την παραμετροποίηση του εν λόγω περιβάλλοντος για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των κύριων σεναρίων χρήσης. Η υπηρεσία περιλαμβάνει δύο (2) διαδοχικές συνεδρίες εντός μίας εβδομάδας (έως πέντε ημέρες, μέγιστης διάρκειας 40 ανθρωποωρών) σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Η πρώτη συνεδρία είναι μια συνεδρία αρχικής διερεύνησης για την εξέταση των σεναρίων χρήσης του πελάτη και τον προσδιορισμό των αναγκαίων απαιτήσεων/δυνατοτήτων πλατφόρμας. Η δεύτερη συνεδρία είναι μια συνεδρία αρχιτεκτονικής για την ανάπτυξη μιας αρχιτεκτονικής εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων ανάπτυξης και λειτουργιών (DevOps), δικτύωσης, ασφάλειας και ενοποιήσεων. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται σε ένα έγγραφο γενικής αρχιτεκτονικής εφαρμογών και ένα γενικό σχέδιο υλοποίησης.

IBM θέτει τις ακόλουθες προϋποθέσεις για την επιτυχή παράδοση της υπηρεσίας:

- Η Ομάδα του Πελάτη παρέχει: αρχιτέκτονα, επικεφαλής διοίκησης, επικεφαλής υπηρεσιών πληροφορικής, υπεύθυνο προϊόντος.
- Η Ομάδα της IBM παρέχει: αρχιτέκτονα λύσης.
- Ο Πελάτης έχει ένα ή περισσότερα καθορισμένα σενάρια χρήσης.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Garage Services Prepare and Plan είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο στο οποίο περιγράφεται η τοπολογία της αρχιτεκτονικής και παρέχονται σχετικές προτάσεις. Το εργαστήριο δεν περιλαμβάνει την πραγματική ενημέρωση του περιβάλλοντος του IBM Cloud.

1.1.3 IBM Garage MVP Build

Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια ομάδα εκτέλεσης έργου IBM Garage (τεσσάρων ή παραπάνω ατόμων) για μία εβδομάδα σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM αποτελούμενη από:

- δύο Προγραμματιστές IBM Garage (IBM Garage Developers) που εργάζονται ως ζεύγος προγραμματιστών ("paired programmers") σε συνεργασία με προγραμματιστές του Πελάτη ή μόνοι τους, για 80 το πολύ ανθρωποώρες, οι οποίοι θα βοηθούν τον Πελάτη παρέχοντας συμβουλές για την ανάπτυξη λύσεων IBM Cloud,
- έναν Τεχνικό Υπεύθυνο (Technical Lead) για το IBM Garage για 24 το πολύ ανθρωποώρες, ο οποίος θα βοηθήσει τον Πελάτη με την παροχή συμβουλών σε επίπεδο ανώτερων στελεχών για την ανάπτυξη λύσεων IBM Cloud, και
- έναν ή περισσότερους Σχεδιαστές (Designers) IBM Garage για 32 το πολύ ανθρωποώρες, ο (οι) οποίος(-οι) θα βοηθήσει(-ουν) τον Πελάτη παρέχοντάς του συμβουλές για θέματα Σχεδίασης Εμπειρίας Χρηστών/οπτικής σχεδίασης.

Αυτή η υπηρεσία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για κάθε έργο του Πελάτη:

- Η υπηρεσία IBM Garage Services Design Thinking πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν την έναρξη κάθε έργου.

Εάν η υπηρεσία παρέχεται κατά την πρώτη εβδομάδα ενός έργου ανάπτυξης MVP, θα διεξαχθεί μια δραστηριότητα εκκίνησης (Inception) κατά την οποία η ομάδα εκτέλεσης έργου IBM Garage και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν σε μια ιεραρχημένη λίστα των Ιστοριών Χρηστών οι οποίες θα ορίζουν την εμβέλεια της εφαρμογής MVP. Η λίστα των Ιστοριών Χρηστών θα αποθηκευτεί σε ένα εργαλείο διαχείρισης της υποδομής αποθήκευσης της ομάδας. Η ιεράρχηση των Ιστοριών Χρηστών θα υπόκειται σε τακτική ανασκόπηση και θα συντηρείται στο εργαλείο διαχείρισης της υποδομής αποθήκευσης της ομάδας από τον Υπεύθυνο Προϊόντος του Πελάτη, σε συνεννόηση με την ομάδα του IBM Cloud Garage.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Garage MVP Build είναι το από κοινού συμφωνηθέν σύνολο Ιστοριών Χρηστών και τεχνουργημάτων εφαρμογής που παραδίδονται στο IBM Cloud.

1.1.4 IBM Garage Architectural Consultancy

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη έναν Αρχιτέκτονα IBM Garage (IBM Garage Architect) για μία εβδομάδα, για 40 το πολύ ανθρωποώρες, ο οποίος θα παρέχει αρχιτεκτονικές συμβουλές στο πλαίσιο της υποστήριξης της υλοποίησης του περιβάλλοντος IBM Cloud σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Ο Αρχιτέκτονας IBM Garage θα παρέχει εμπειριστατωμένη καθοδήγηση, συμβουλές και

προτάσεις αναφορικά με τη δομή, τις βασικές αρχές και τις καλές πρακτικές εργασίας για την υλοποίηση του IBM Cloud σε υβριδικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα.

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

1.1.5 IBM Garage Cloud-Native Developer Bootcamp

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν εκπαιδευτή για μία συνεχόμενη εβδομάδα, για 40 το πολύ ανθρωπώρες, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε δώδεκα το πολύ άτομα σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Η εκπαίδευση συνδυάζει μαθήματα θεωρίας με πρακτική εξάσκηση και επικεντρώνεται στην εκμάθηση δεξιοτήτων ανάπτυξης εφαρμογών IBM Cloud. Το μάθημα θα αποτελείται από ένα υποσύνολο των παρακάτω θεμάτων, τα οποία θα επιλεγούν και θα συμφωνηθούν από κοινού από τον Πελάτη και την ομάδα του IBM Garage:

- Προσδιορισμός των κύριων χαρακτηριστικών, των πρακτικών και της αρχιτεκτονικής των εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί ειδικά για το cloud-native (cloud-native applications)
- Περιγραφή της βασικής έννοιας των εφαρμογών δώδεκα παραγόντων (twelve-factor applications) και των μικροϋπηρεσιών (microservices)
- Περιγραφή του ρόλου του devOps σε ένα περιβάλλον εφαρμογών cloud
- Προσδιορισμός των βημάτων που απαιτούνται για την εγκατάσταση εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί ειδικά για το cloud στο IBM Cloud

Οι σπουδαστές πρέπει να γνωρίζουν τις βασικές έννοιες του Cloud και του PaaS, να έχουν βασικές γνώσεις του λειτουργικού συστήματος Linux και να διαθέτουν δεξιότητες προγραμματισμού Java EE.

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

1.1.6 IBM Garage Method Developer Bootcamp

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν εκπαιδευτή για δύο συνεχόμενες εβδομάδες, για 80 το πολύ ανθρωπώρες, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε δώδεκα το πολύ άτομα σε ένα IBM Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σεμινάριο που προορίζεται για προγραμματιστές που θέλουν να εκπαιδευτούν στη χρήση της Μεθόδου IBM Garage για την ανάπτυξη προϊόντων λογισμικού. Η εκπαίδευση ξεκινά με μια μινι-συνεδρία IBM Design Thinking και μια συνοπτική παρουσίαση των μεθοδολογιών Lean Startup και Extreme Programming. Οι συμμετέχοντες στο σεμινάριο θα ολοκληρώσουν στη συνέχεια ένα εργαστήριο εκκίνησης (Inception Workshop) ακολουθούμενο από πολλά καθημερινά μαθήματα με τα εξής θέματα: pair programming, refactoring, test-driven development, continuous integration και continuous delivery για την ανάπτυξη και παράδοση λειτουργικού κώδικα.

Αυτή η υπηρεσία υπόκειται σε δύο απαραίτητες προϋποθέσεις. Κάθε σπουδαστής πρέπει να έχει έναν ενεργό Λογαριασμό IBM Cloud και ένα λογαριασμό στη Sauce Labs.

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- Αυτή η Υπηρεσία δεν προορίζεται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται από το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - "GDPR") 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να διασφαλίζει, με δική του ευθύνη, ότι δεν γίνεται και δεν θα γίνει επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από την IBM ως Εκτελούσα την Επεξεργασία για λογαριασμό του Πελάτη στο πλαίσιο της Υπηρεσίας τα οποία εμπίπτουν στις διατάξεις του Κανονισμού GDPR.
- Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM εγγράφως, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, για οποιεσδήποτε αναμενόμενες αλλαγές που θα επηρεάζουν την υποχρέωση του Πελάτη που ορίζεται στο προηγούμενο Άρθρο και θα παρέχει οδηγίες στην IBM αναφορικά με την ανταπόκριση σε τυχόν απαιτήσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό GDPR. Στην περίπτωση αυτή, τα συμβαλλόμενα μέρη θα υπογράψουν την Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και ένα αντίστοιχο Παράρτημα DPA, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Υλικά

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπαρχόντων έργων στα οποία μπορεί να βασίζονται τα υλικά αυτά) είναι έργα διαθέσιμα προς χρήση επ' αμοιβή (works made for hire), στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

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.