

IBM Compose Enterprise

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

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει το Compose Data Platform ως υπό διαχείριση υπηρεσία IBM που "φιλοξενείται" στο Softlayer ή στο AWS. Μια Περίπτωση Χρήσης αποτελείται από ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων αποκλειστικής χρήσης που επιτρέπει στον Πελάτη την παροχή και εκτέλεση οποιουδήποτε συνδυασμού των υποστηριζόμενων υπηρεσιών δεδομένων εντός των ορίων της δυναμικότητας της Περίπτωσης Χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των ακόλουθων υπηρεσιών:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Οι Πελάτες μπορούν επίσης να ενοποιήσουν την Υπηρεσία Cloud με υπηρεσίες τρίτων παρόχων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των εξής:

- New Relic – Η Υπηρεσία Cloud αξιοποιεί το πρόγραμμα agent της MeetMe Inc. για την ενσωμάτωση του plugin API του New Relic για την πραγματοποίηση εμπειριστατωμένης ανάλυσης και παρακολούθησης. Η λειτουργία αυτή είναι διαθέσιμη για τις υπηρεσίες MongoDB, Redis, PostgreSQL και Elastic Search. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την απευθείας εγγραφή του στο New Relic.
- Syslog-NG: Η λειτουργία αυτή προωθεί αρχεία καταγραφής (logs) σε έναν εξωτερικό πάροχο αρχείων καταγραφής μέσω του Syslog-NG.

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού 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.

Η Υπηρεσία Cloud προσφέρεται στις ακόλουθες παραμετροποιήσεις.

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής (VPS) με Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00GHz, 8 Εικονικές Μονάδες CPU, 16GB RAM, 25GB SAN για το Λειτουργικό Σύστημα και 200GB SAN για Δεδομένα, Ζεύξεις (Uplinks) 1 Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εξυπηρετητής αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") με Intel Xeon E5-2690, 8 Πυρήνες (Cores), 2,90 GHz, 16 vCPUs, 64GB RAM, 2x 960GB SSD σε RAID1, Συνδυασμένες Ζεύξεις (Bonded Uplinks) 2x1Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εξυπηρετητής αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") με Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Πυρήνες (Cores), 2,60 GHz, 256GB RAM, 2x 1TB SATA σε RAID1 για το Λειτουργικό Σύστημα, 4 TB RAID 10 SSD, Συνδυασμένες Ζεύξεις (Bonded Uplinks) 2x10Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής (VPS) m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16GB RAM, 120GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός εξυπηρετητής r3.2xlarge με Επεξεργαστές Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 8 vCPUs, 61GB RAM, 915GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής με Επεξεργαστές r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPUs, 244GB RAM, 3,66TB GP SSD.

1.7 Δυναμικότητα Υπηρεσίας Cloud

Η δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης εξαρτάται από το είδος και τον αριθμό των Υλοποιήσεων υπηρεσιών, όπου μια Υλοποίηση (Deployment) ορίζεται ως μια μεμονωμένη περίπτωση χρήσης μιας υποστηριζόμενης υπηρεσίας δεδομένων που έχει υλοποιηθεί σε μια Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Κάθε υπηρεσία δεδομένων έχει μια καθορισμένη αναλογία κατανομημένης μνήμης RAM, χώρου στο δίσκο και IOPS και η αρχιτεκτονική ανατύπωσης (replication) HA εξαρτάται από τις ρυθμίσεις της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL και RethinkDB έχουν μια αναλογία .1GB RAM ανά 1GB χώρο στο δίσκο, η Redis έχει αναλογία 256MB RAM ανά 256MB χώρο στο δίσκο, οι etcd και RabbitMQ έχουν αναλογία 256MB RAM ανά 1GB χώρο στο δίσκο.

Μπορούν να δημιουργηθούν περιπτώσεις χρήσης νέων Υλοποιήσεων υπηρεσιών έως ότου κατανομηθεί το 80% της μνήμης RAM της Περίπτωσης Χρήσης σε υπάρχουσες Υλοποιήσεις. Από εκείνο το σημείο οι υπάρχουσες Υλοποιήσεις μπορούν να αναπτύσσονται περαιτέρω όσο υπάρχει διαθέσιμη μνήμη RAM.

Διατίθεται ένα διαδραστικό εργαλείο εκτίμησης μεγέθους (sizing) για τον υπολογισμό της δυναμικότητας με βάση τον αριθμό και το είδος των υλοποιημένων βάσεων δεδομένων.

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 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 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 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 30 τοις εκατό (30%) του εν δωδέκατου (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)
<99,98%	10%
<99%	20%
< 95%	30%

* 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 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% 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.

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. Το ενισχυμένο (enhanced) επίπεδο τεχνικής υποστήριξης προϊόντων Compose παρέχεται με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Όλοι οι χρήστες αυτής της υπηρεσίας δικαιούνται το ενισχυμένο (enhanced) επίπεδο υποστήριξης που ορίζεται στην ενότητα σχετικά με τις υπηρεσίες Compose στο εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook".

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)** – 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 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

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.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Πρόσβαση σε Δημόσιες Υπηρεσίες Pay As You Go

Ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες Compose.io Pay As You Go (PayGo) από την Υπηρεσία Cloud. Οι εν λόγω υπηρεσίες PayGo δεν περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud και διέπονται από τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών (Terms of Service) της Compose, Inc. οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Οποιαδήποτε χρήση υπηρεσιών PayGo θα τιμολογείται απευθείας από την Compose, Inc, μια εταιρεία του ομίλου IBM.

7.2 Cookies

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 πληροφοριών 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 των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

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.