

IBM Content Manager Enterprise Edition 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 Content Manager Enterprise Edition on Cloud είναι μια λύση εικονικού ιδιωτικού cloud (virtual private cloud) που παρέχει ένα κεντρικό, ασφαλές και επεκτάσιμο περιβάλλον που ανταποκρίνεται σε υψηλές απαιτήσεις διαχείρισης περιεχομένου και ροών εργασιών. Παρέχει σε εργαζομένους της γνώσης και επιχειρηματικούς αναλυτές τις ακόλουθες δυνατότητες και λειτουργίες:

- α. Πρόσβαση σε περιεχόμενο από το διαδίκτυο και από φορητές συσκευές, με υποστήριξη για συσκευές iOS και Android.
- β. Συνεργατική διαχείριση εγγράφων που επιτρέπει την κοινή χρήση εγγράφων και τη συνεργασία μεταξύ των μελών μιας ομάδας χρηστών.
- γ. Ενοποίηση με το Microsoft Office για την προβολή και αποθήκευση εγγράφων από εφαρμογές του Microsoft Office.
- δ. Διαχείριση εκδοχών εγγράφων με εύκολες λειτουργίες ανάληψης ελέγχου και επιστροφής εγγράφων.
- ε. Γρήγορη αναζήτηση εγγράφων, συμπεριλαμβανομένης της αναζήτηση εγγράφων σε διαφορετικές υποδομές αποθήκευσης στο Cloud και στο τοπικό περιβάλλον IBM Content Manager ή σε υποδομές αποθήκευσης τρίτων που συμμορφώνονται με το πρότυπο CMIS.
- στ. Προβολή και υπομνηματισμός εκατοντάδων ειδών αρχείων χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση προσαρμοσμένων λειτουργιών προβολής στην επιφάνεια εργασίας.
- ζ. Ενσωμάτωση του Box για την υποστήριξη της ανταλλαγής εγγράφων με χρήστες εντός και εκτός της επιχείρησης χωρίς να είναι απαραίτητη η χορήγηση πρόσβασης στο Content Manager Enterprise Edition on Cloud στους εν λόγω χρήστες. Οι υπηρεσίες Box δεν περιλαμβάνονται σε αυτή την προσφορά Υπηρεσίες Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει τις υπηρεσίες Box χωριστά.
- η. Ενσωματωμένη δρομολόγηση εγγράφων που βοηθά στον ορισμό και στην αυτοματοποίηση ροών εργασιών διαχείρισης περιεχομένου.
- θ. Δυνατότητα χρήσης ενός πακέτου με APIs και διαθέσιμων Java APIs, διαδικτυακών υπηρεσιών ή μιας διεπαφής CMIS για την ανάπτυξη και ενσωμάτωση προσαρμοσμένων εφαρμογών στο IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- ι. Πολιτικές διαχείρισης διατήρησης περιεχομένου (Retention Management) για τον ορισμό και τον έλεγχο του χρόνου φύλαξης περιεχομένου στο IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- ια. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή
- ιβ. Παρέχει ένα περιβάλλον παραγωγής.
- ιγ. Εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 4 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής
- ιδ. Παρέχει παρακολούθηση του περιβάλλοντος παραγωγής σε 24x7 βάση, κρυπτογράφηση δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους και στο χώρο αποθήκευσης, σάρωση για τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα, υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων / διενέργειας δοκιμών διείσδυσης, επιδιορθώσεις λογισμικού και αναβαθμίσεις λογισμικού (για τυχόν υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων ή δραστηριότητες που απαιτούνται για ειδικά προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις ή επεκτάσεις παρέχεται χωριστή προσφορά).
- ιε. Παρέχει προαιρετικά την ενσωμάτωση του Active Directory

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια προσφορά βασικής υπηρεσίας, όπως ορίζεται παρακάτω.

Η βασική προσφορά περιλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας σε επιλεγμένα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ένα περιβάλλον πολλαπλών "κατοίκων" (multi-tenant). Για οποιαδήποτε παροχή υπηρεσιών εκτός των εν λόγω κέντρων θα απαιτείται το Dedicated Add-On. Κάθε προσφορά αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας συγκεκριμένων όγκων δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας έχουν σκοπό να καθοδηγήσουν τον Πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Ωστόσο, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του οργανισμού του Πελάτη.

1.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze προορίζεται για την υποστήριξη της απορρόφησης, προβολής, τροποποίησης και αποθήκευσης έως 6.000 εγγράφων ημερησίως και την ταυτόχρονη εργασία έως 50 εργαζομένων της γνώσης.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver προορίζεται για την υποστήριξη της απορρόφησης, προβολής, τροποποίησης και αποθήκευσης έως 15.000 εγγράφων ημερησίως και την ταυτόχρονη εργασία έως 250 εργαζομένων της γνώσης.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold προορίζεται για την υποστήριξη της απορρόφησης, προβολής, τροποποίησης και αποθήκευσης έως 100.000 εγγράφων ημερησίως και την ταυτόχρονη εργασία έως 1.000 εργαζομένων της γνώσης.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει 3 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum προορίζεται για την υποστήριξη της απορρόφησης, προβολής, τροποποίησης και αποθήκευσης έως 200.000 εγγράφων ημερησίως και την ταυτόχρονη εργασία έως 5.000 εργαζομένων της γνώσης.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει 5 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.5 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

Εάν ο Πελάτης υπερβαίνει το χώρο αποθήκευσης σε TB που περιλαμβάνεται στην επιλεγμένη παραμετροποίηση, θα πρέπει να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα αποθήκευσης.

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Dedicated Add-On

Ο Πελάτης μπορεί να αναβαθμίσει ένα επιλεγμένο εικονικό ιδιωτικό (virtual private) περιβάλλον σε μια ιδιωτική υποδομή "ενός κατοίκου" (single tenant). Η εν λόγω υποδομή περιλαμβάνει εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 20 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής.

1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια πρόσθετη περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

α. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze

- (1) Η παραμετροποίηση του μη παραγωγικού (Non-Production) περιβάλλοντος είναι ίδια με εκείνη του IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze.
- (2) Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

- β. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
 - (1) Η παραμετροποίηση του μη παραγωγικού (Non-Production) περιβάλλοντος είναι ίδια με εκείνη του IBM Content Manager Enterprise Edition Silver.
 - (2) Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- γ. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
 - (1) Η παραμετροποίηση του μη παραγωγικού (Non-Production) περιβάλλοντος είναι ίδια με εκείνη του IBM Content Manager Enterprise Edition Gold.
 - (2) Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- δ. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
 - (1) Η παραμετροποίηση του μη παραγωγικού (Non-Production) περιβάλλοντος είναι ίδια με εκείνη του IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum.
 - (2) Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

1.6 Υπηρεσίες Προετοιμασίας

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για δραστηριότητες εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η παροχή (1) βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης, (2) καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες Εκκίνησης"). Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator

Αυτή η κατ' απαίτηση υπηρεσία περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εκτέλεση δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται (1) η παροχή βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης (use cases), συμπεριλαμβανομένων σεναρίων χρήσης μετακίνησης δεδομένων στο πλαίσιο της υποστήριξης μιας εφάπαξ μετακίνησης δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο, (2) η παροχή καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) η παροχή καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο σενάριο χρήσης μετακίνησης δεδομένων) και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες"). Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία προετοιμασίας αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης ή κατά την τελευταία ημέρα της αρχικής περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

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.

Όλα τα δεδομένα προστατεύονται με την εφαρμογή τεχνολογίας κρυπτογράφησης ολόκληρου του δίσκου (whole disk encryption) η οποία είναι συμβατή με το πρότυπο FIPS 1402 level 1. Η προεπιλεγμένη διαβάθμιση δεδομένων για αυτή τη λύση είναι η διαβάθμισή τους ως ευαίσθητων δεδομένων πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις (όπως π.χ. HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI κ.ο.κ.) όταν της ζητηθεί από τον Πελάτη για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας, κάτι που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην αρχιτεκτονική της λύσης και στις χρεώσεις.

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται προσωπικές (personal information - "PI") ή ευαίσθητες (sensitive personal information - "SPI") σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των ακόλουθων πληροφοριών:

- α. Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- β. Ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (π.χ. αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια, αριθμός διαβατηρίου, κ.ο.κ.)
- γ. Επαγγελματικές πληροφορίες (π.χ. μορφωτικό επίπεδο, ιστορικό απασχόλησης, διεύθυνση εργασίας, αμοιβές και επιδόματα, πληροφορίες επαγγελματικής απόδοσης)

3. Συμβάσεις Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

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 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 ανακoinωθείσα 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 50 τοις εκατό (50%) 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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 440 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
_____ Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η Υπηρεσία Cloud έχει παραμετροποιηθεί για την υποστήριξη των στόχων αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια που ορίζονται παρακάτω. Οι στόχοι αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια συμβάλλουν στην εξασφάλιση της αποκατάστασης της λειτουργίας των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών ενός οργανισμού, με την ελάχιστη δυνατή απώλεια δεδομένων, μέσα σε ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα μετά την εκδήλωση καταστροφής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Αφού προσδιοριστεί ότι ένα περιστατικό στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων δικαιολογεί μια μεταγωγή στη δευτερεύουσα τοποθεσία, η IBM θα εκτελέσει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και αντίστοιχες δραστηριότητες προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι αποκατάστασης που αναφέρονται παρακάτω. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, το μη παραγωγικό περιβάλλον θα ανανεωθεί και να επαναπαραμετροποιηθεί ώστε να αποδέχεται παραγωγικά φορτία εργασίας έως ότου αποκατασταθούν οι υπηρεσίες στην κύρια τοποθεσία.

Στόχοι Επιχειρησιακής Συνέχειας	
Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης	4 ώρες
Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης	<ul style="list-style-type: none"> • 4 συνεχόμενες ώρες όταν έχει αγοραστεί ένα δευτερεύον, ισοδύναμο Μη Παραγωγικό περιβάλλον. • Τουλάχιστον 24 συνεχόμενες ώρες αν δεν έχει αγοραστεί δευτερεύον Μη Παραγωγικό περιβάλλον.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και μέσω μιας πύλης υποστήριξης (support portal). Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στα πλαίσια οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος της Υπηρεσίας Cloud και κατά συνέπεια διέπονται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Χρόνος Απόκρισης Στόχοι	Χρόνος Απόκρισης Κάλυψη
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	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας κρίσιμης υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά, με αποτέλεσμα να υπάρχουν σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Χρόνος Απόκρισης Στόχοι	Χρόνος Απόκρισης Κάλυψη
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 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα, ή ένα στοιχείο προς συντήρηση που μπορεί να περιμένει μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη συντήρηση ή έκδοση.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

6.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **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.
- β. **Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Terabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – 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 για Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Οι Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set-up) αγοράζονται ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

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. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

α. Λογισμικό Πελάτη Διαχείρισης Συστήματος

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) Λογισμικό Πελάτη Διαχείρισης Συστήματος. Λογισμικό Πελάτη Διαχείρισης Συστήματος (System Administration Client Software) είναι μια εφαρμογή Java που μπορεί να εγκατασταθεί στην επιφάνεια εργασίας ενός προνομιούχου χρήστη που έχει διαχειριστικά δικαιώματα ώστε να βοηθά τον εν λόγω χρήστη με τον ορισμό και την εξέταση ειδών στοιχείων, χρηστών, ομάδων, ομάδων ελέγχου πρόσβασης (ACL), προνομίων, κ.ο.κ.

β. Java SDK

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει αυτό το λογισμικό για τους σκοπούς της ανάπτυξης προσαρμοσμένων εφαρμογών που θα αποκτούν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud.

9. Πρόσθετοι Όροι

9.1 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.

9.2 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε εξωτερικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους εξωτερικούς χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες.

9.3 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 διαθέσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud 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.

9.4 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για το σκοπό της ασφαλούς σύνδεσης με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη.

9.5 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.