

## Προσφορές Υπηρεσιών IBM Hybrid Cloud Garage

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

### 1. Υπηρεσία Επιτάχυνσης

#### 1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

##### 1.1.1 IBM Hybrid Cloud Garage 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 λύσεις IBM Hybrid Cloud.

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.

Το εργαστήριο IBM Hybrid Cloud Garage Design Thinking περιλαμβάνει έως τρία άτομα για μία εβδομάδα (έως 5 ημέρες) και έως 96 ανθρωπόωρες σε ένα IBM Cloud Garage ή εξ αποστάσεως. Το σενάριο χρήσης του εργαστηρίου IBM Hybrid Cloud Garage 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
- Ορισμός ενός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (Minimum Viable Product ή MVP)
- Προσδιορισμός υποθέσεων και δοκιμασιών/πειραμάτων
- Εξέταση της τεχνικής βιωσιμότητας

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

- Ο Πελάτης παρέχει: Αρχιτέκτονα, Επικεφαλής Διοίκησης, Επικεφαλής Υπηρεσιών Πληροφορικής, Υπεύθυνο Προϊόντος
- Η Ομάδα της IBM παρέχει: Επικεφαλής στον τομέα της Εμπειρίας Χρηστών, Αρχιτέκτονα Λύσεων/Επικεφαλής Τεχνικό.
- Ο Πελάτης έχει μια "Ιδέα" ή ένα "Έργο".

Το αποτέλεσμα του εργαστηρίου είναι μια επικυρωμένη υπόθεση και ένας ορισμός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Hybrid Cloud Garage 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 σας παραδώσει ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο αυτού του εγγράφου σε μορφή PDF.

##### 1.1.2 IBM Hybrid Cloud Garage Prepare and Plan

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

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM εξετάζει μαζί με τον Πελάτη τι θα μπορούσε να κάνει ο Πελάτης με το περιβάλλον IBM Hybrid Cloud Solution και παρέχει ένα σχέδιο για την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος ώστε να υποστηρίζει καλύτερα τα κύρια σενάρια χρήσης. Η υπηρεσία περιλαμβάνει 2 διαδοχικές συνεδρίες εντός μίας εβδομάδας (έως 5 ημέρες, για 40 το πολύ ανθρωπόωρες) σε ένα IBM

Cloud Garage ή εξ αποστάσεως. 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 μια γενική αρχιτεκτονική 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 Hybrid Cloud Garage Prepare and Plan είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο στο οποίο περιγράφεται η τοπολογία της αρχιτεκτονικής και παρέχονται σχετικές προτάσεις. Το εργαστήριο δεν περιλαμβάνει την πραγματική εγκατάσταση ή ενημέρωση οποιουδήποτε περιβάλλοντος.

### 1.1.3 IBM Hybrid Cloud Garage MVP Build-up

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

- δύο υπευθύνους ανάπτυξης που εργάζονται ως ζεύγος προγραμματιστών ("pair programmers"), για 80 το πολύ ανθρωποώρες, οι οποίοι θα βοηθούν τον Πελάτη παρέχοντας συμβουλές για την ανάπτυξη λύσεων,
- έναν Τεχνικό Υπεύθυνο (Technical Lead) για το Hybrid Cloud για 24 το πολύ ανθρωποώρες, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη παρέχοντας συμβουλές σε επίπεδο ηγετικών στελεχών για την ανάπτυξη λύσεων, και
- έναν ή περισσότερους Σχεδιαστές (Designers) για 32 το πολύ ανθρωποώρες, ο (οι) οποίος(-οι) θα βοηθά(-ούν) τον Πελάτη παρέχοντάς του συμβουλές για θέματα Σχεδίασης Εμπειρίας Χρηστών/οπτικής σχεδίασης.

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

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

Κατά την έναρξη της υπηρεσίας, η ομάδα εκτέλεσης έργου της IBM και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν σε μια λίστα Ιστοριών Χρηστών (User Stories) οι οποίες θα ορίζουν την εμβέλεια της εφαρμογής MVP και θα συγκεντρωθούν με τη βοήθεια ενός εργαλείου 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 της IBM.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Hybrid Cloud Garage MVP Build-up είναι το από κοινού συμφωνηθέν σύνολο Ιστοριών Χρηστών και τεχνουργημάτων εφαρμογής που παραδίδονται στην πλατφόρμα IBM Hybrid Cloud Solution.

### 1.1.4 IBM Hybrid Cloud Garage Architectural Consultancy

Αυτή η υπηρεσία καθιστά διαθέσιμο στον Πελάτη έναν IBM Hybrid Cloud Architect για μία εβδομάδα, για 40 το πολύ ανθρωποώρες, ο οποίος θα παρέχει αρχιτεκτονικές συμβουλές στο πλαίσιο της υποστήριξης της υλοποίησης του περιβάλλοντος Hybrid Cloud Solution σε ένα IBM Cloud Garage ή εξ αποστάσεως. Ο IBM Hybrid Cloud Architect θα παρέχει εμπειριστατωμένη καθοδήγηση, συμβουλές και προτάσεις αναφορικά με τη δομή, τις βασικές αρχές και τις καλές πρακτικές εργασίας για την υλοποίηση του IBM Hybrid Cloud Solution σε υβριδικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα.

### 1.1.5 IBM Hybrid Cloud Solution Initiation Workshop

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν Αρχιτέκτονα της IBM για δύο εβδομάδες, για 80 το πολύ ανθρωποώρες, σε μια τοποθεσία IBM Cloud Garage ή εξ αποστάσεως, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στην έναρξη της εφαρμογής της λύσης IBM Hybrid Cloud και στη χρήση προτεινόμενων από την IBM πρακτικών για την εκτέλεση του έργου. Η υπηρεσία αυτή αποτελείται από τρεις φάσεις.

Στην πρώτη φάση, η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο διερεύνησης και έναρξης της λύσης κατά το οποίο θα ελέγχονται οι επιχειρηματικές απαιτήσεις για τη λύση και θα προσδιορίζονται οι λειτουργικές ανάγκες

και οι απαιτήσεις ασφάλειας και διακυβέρνησης που μπορεί να επηρεάζουν την τοπολογία της λύσης IBM Hybrid Cloud. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να περιλαμβάνει συνεδρίες "λευκού πίνακα", συνεντεύξεις με στελέχη του Πελάτη και μια ανασκόπηση της τεκμηρίωσης για τη δημιουργία μιας γενικής αξιολόγησης για τη χρήση του περιβάλλοντος IBM Hybrid Cloud Solution με βάση τις προτεινόμενες από την IBM πρακτικές.

Στη δεύτερη φάση, η IBM θα κάνει τα εξής:

- έναρξη της εφαρμογής του περιβάλλοντος IBM Hybrid Cloud Solution βάσει της τοπολογίας που συμφωνήθηκε στην πρώτη φάση,
- ενοποίηση του περιβάλλοντος IBM Hybrid Cloud Solution με δύο το πολύ συμφωνημένα επιχειρησιακά συστήματα, όπως π.χ. LDAP, παρακολούθησης,
- θέση σε εφαρμογή των καλυπτόμενων από την άδεια χρήσης εφαρμογών και λειτουργικών τμημάτων που απαιτούνται για τη διαχείριση του περιβάλλοντος IBM Hybrid Cloud Solution, και
- θέση σε εφαρμογή ενός παρεχόμενου από την IBM δείγματος εφαρμογής.

Στην τρίτη φάση, η IBM θα ορίσει τις παραμέτρους για το εύρος και τη γενική σχεδίαση ενός (1) σεναρίου χρήσης που θα τεθεί σε εφαρμογή στο περιβάλλον IBM Hybrid Cloud Solution

Τα παραδοτέα αυτής της υπηρεσίας είναι τα εξής:

- Παρουσίαση των συμπερασμάτων του εργαστηρίου Solution Initiation Workshop
- Επίδειξη ενός λειτουργικού περιβάλλοντος IBM Hybrid Cloud Solution

Έγγραφο ορισμού σεναρίου χρήσης για ένα (1) σενάριο χρήσης.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

### Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- α. 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.
- β. 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 τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην 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 Χρέώσεις 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.