

## IBM Business Automation Workflow on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Business Automation Workflow on Cloud είναι μια λύση λογισμικού ως υπηρεσίας (software as a service) που συνδυάζει τις δυνατότητες της διαχείρισης επιχειρησιακών διεργασιών και της διαχείρισης υποθέσεων σε μια ενιαία προσφορά διαχείρισης ροών εργασιών στο cloud. Ενοποιεί πληροφορίες, διεργασίες και χρήστες για την παροχή μιας προβολής 360 μοιρών των εκτελούμενων εργασιών. Επιπλέον της διαχείρισης διεργασιών, το Workflow χρησιμοποιεί προηγμένες τεχνικές ανάλυσης, επιχειρηματικούς κανόνες και λειτουργίες συνεργασίας για την επίτευξη των καλύτερων δυνατών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

Στις δυνατότητες της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Ενιαία σύνδεση SAML (SAML single sign-on) – υποστηρίζει την ανάθεση της ταυτοποίησης χρηστών στον Πάροχο Στοιχείων Ταυτότητας (Identity Provider) του Πελάτη μέσω SAML.
- β. Διαχείριση Χρηστών και Ομάδων (User and Group Management) – παρέχει REST APIs που επιτρέπουν στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με τους χρήστες και τις ομάδες που έχουν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud.
- γ. Ιστότοπος Υπηρεσίας Cloud (Cloud Service Web Site) – παρέχει έναν ιστότοπο από τον οποίο οι χρήστες μπορούν να αποκτούν πρόσβαση στα περιβάλλοντα λειτουργίας και στις λειτουργίες διαχείρισης για την παραμετροποίηση και διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud.
- δ. Virtual Private Network (VPN) – παρέχει μια προαιρετική βασισμένη σε λογισμικό σύνδεση VPN για την ασφαλή και κρυπτογραφημένη εξερχόμενη επικοινωνία της Υπηρεσίας Cloud με συστήματα που βρίσκονται έξω από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη μέσω ενός δελτίου υποστήριξης (support ticket).
- ε. Ειδοποιήσεις μέσω Email (Email Notifications) - παρέχει μια λειτουργία αποστολής ειδοποιήσεων για την ενημέρωση χρηστών σχετικά με την πρόσβασή τους στην Υπηρεσία Cloud και την αλλαγή κωδικών πρόσβασης. Χρησιμοποιείται επίσης για την ειδοποίηση διαχειριστών σχετικά με την κατάσταση της Υπηρεσίας Cloud και για τυχόν προγραμματισμένες αλλαγές.
- στ. Αυτοματοποιημένη Παρακολούθηση και Αποκατάσταση (Automated Monitoring and Recovery) - λειτουργία που παρακολουθεί τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud και εκτελεί μια διαδικασία αποκατάστασης όταν η Υπηρεσία Cloud δεν αποκρίνεται ή δεν είναι προσβάσιμη.
- ζ. Προγραμματισμένες Ενημερώσεις Υπηρεσιών (Scheduled Service Updates) - Κάθε 30 έως 90 ημέρες πραγματοποιούνται ενημερώσεις συντήρησης και λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση δύο εβδομάδων στους Διαχειριστές Λογαριασμού (Account Administrators) πριν την πραγματοποίηση προγραμματισμένων ενημερώσεων υπηρεσιών. Για σημαντικές ενημερώσεις που περιλαμβάνουν μια αναβάθμιση εκδοχής του IBM Business Process Manager, η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος ανάπτυξης παρέχοντάς του έτσι τη δυνατότητα να διενεργήσει δοκιμές με την νέα εκδοχή πριν πραγματοποιηθεί η αναβάθμιση του περιβάλλοντος εκτέλεσης διεργασιών. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών με οποιαδήποτε εφαρμογή εκτέλεσης διεργασιών στη νέα εκδοχή του προϊόντος στο περιβάλλον ανάπτυξης και για την αναφορά οποιωνδήποτε ζητημάτων εντός 30 ημερών στην IBM.
- η. Διαχειριστής Λογαριασμού (Account Administrator) – ο Διαχειριστής Λογαριασμού διαθέτει μια ταυτότητα σύνδεσης χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης που του παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο περιβάλλον λειτουργίας προκειμένου να εκτελεί διαχειριστές εργασίες με την πρόσβαση χρηστών στο περιβάλλον λειτουργίας και να αναθέτει και να διαγράφει ρόλους χρηστών. Τα δικαιώματα Διαχειριστή Λογαριασμού μπορούν να ανατεθούν σε περισσότερους από έναν χρήστες.

## 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

### 1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

Αυτή η παραμετροποίηση βασίζεται στην αγορά Χρηστών τύπου Express User. Επιπλέον των γενικών λειτουργιών που περιγράφονται ανωτέρω, αυτή η παραμετροποίηση περιλαμβάνει τις ακόλουθες πρόσθετες δυνατότητες:

- Περιβάλλον Λειτουργίας (Operating Environment) - παρέχει μία μεμονωμένη περίπτωση χρήσης με ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης και εκτέλεσης ρών εργασιών με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
  - Περιβάλλον ανάπτυξης (Development Environment) – ένα εικονικό περιβάλλον χωρίς υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας για μη παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών τύπου Express User που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
  - Περιβάλλον εκτέλεσης ρών εργασιών (Workflow Runtime Environment) - ένα εικονικό περιβάλλον χωρίς υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών τύπου Express User που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
- Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery) – η Υπηρεσία Cloud εκτελεί μια ημερήσια εφεδρική αποθήκευση (backup) της παραμετροποίησης και των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποκατάσταση της Υπηρεσίας Cloud. Το εφεδρικό αντίγραφο κρυπτογραφείται και αποθηκεύεται σε κάποιο άλλο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων στην ίδια γεωγραφική περιφέρεια.
- Υποδομές αποθήκευσης αντικειμένων (Object Stores) – ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει μόνο μία υποδομή αποθήκευσης αντικειμένων.

### 1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

Αυτή η παραμετροποίηση βασίζεται στην αγορά Χρηστών τύπου Enterprise User. Επιπλέον των γενικών λειτουργιών που περιγράφονται ανωτέρω, αυτή η παραμετροποίηση περιλαμβάνει τις ακόλουθες πρόσθετες δυνατότητες:

- Περιβάλλον Λειτουργίας (Operating Environment) - παρέχει μία μεμονωμένη περίπτωση χρήσης με ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών και εκτέλεσης ρών εργασιών με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
  - Περιβάλλον ανάπτυξης (Development Environment) – ένα εικονικό περιβάλλον χωρίς υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας για μη παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών τύπου Enterprise User που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
  - Περιβάλλον διενέργειας δοκιμών (Test Environment) – ένα εικονικό περιβάλλον χωρίς υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας για μη παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών τύπου Enterprise User που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
  - Περιβάλλον εκτέλεσης ρών εργασιών (Workflow Runtime Environment) - ένα έτοιμο για παραγωγική χρήση εικονικό περιβάλλον υψηλής διαθεσιμότητας. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών τύπου Enterprise User που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.
- Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery) – η Υπηρεσία Cloud συνδυάζει τεχνικές εφεδρικής αποθήκευσης (backup) και ανατύπωσης (replication) δεδομένων για την αποθήκευση της παραμετροποίησης και των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται σε μια διαφορετική τοποθεσία στην ίδια γεωγραφική περιοχή, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποκατάσταση της Υπηρεσίας Cloud σε περίπτωση καταστροφής.
- Υποδομές αποθήκευσης αντικειμένων (Object Stores) – υποστηρίζεται η χρήση περισσότερων από μία υποδομών αποθήκευσης αντικειμένων. Μπορεί να είναι η απαραίτητη η αγορά πρόσθετης μνήμης σε περίπτωση που αξιοποιούνται περισσότερες από μία υποδομές αποθήκευσης αντικειμένων στην Υπηρεσία Cloud.

## **1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες**

### **1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment**

Η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια επιλογή για την αγορά πρόσθετων περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών για μη παραγωγική χρήση. Τα περιβάλλοντα διενέργειας δοκιμών δεν παρέχουν υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό χρηστών του μη παραγωγικού περιβάλλοντος για τους οποίους αγοράστηκαν δικαιώματα. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται μόνο για την παραμετροποίηση Enterprise.

### **1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment**

Η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια επιλογή για την αγορά πρόσθετων περιβαλλόντων εκτέλεσης διεργασιών για παραγωγή ή μη παραγωγική χρήση. Κάθε πρόσθετο περιβάλλον παραγωγής παρέχει υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό χρηστών του περιβάλλοντος παραγωγής για τους οποίους αγοράστηκαν δικαιώματα. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται μόνο για την παραμετροποίηση Enterprise.

### **1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage**

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης σε περίπτωση που οι απαιτούμενος χώρος υπερβαίνει το χώρο αποθήκευσης που παρέχεται για τον αγορασμένο αριθμό χρηστών. Η ποσότητα χώρου αποθήκευσης (σε ενότητες του 1TB) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή για περισσότερα από ένα περιβάλλοντα εντός της περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται για την παραμετροποίηση Express και την παραμετροποίηση Enterprise.

### **1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage**

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς χώρου αποθήκευσης αντικειμένων στο Cloud (Cloud Object Storage). Το Cloud Object Storage αποτελεί μια οικονομική εναλλακτική λύση για την αποθήκευση δεδομένων όταν δεν είναι απαραίτητη η τακτική πρόσβαση στα εν λόγω δεδομένα. Σκοπός αυτής της επιλογής είναι να συμπληρώνει, και όχι να αντικαθιστά, την κανονική επιλογή αποθήκευσης, η οποία προορίζεται για την αποθήκευση δεδομένων που ενημερώνονται πιο τακτικά ή για τα οποία απαιτείται συχνότερα η δυνατότητα πρόσβασης. Το Cloud Object Storage μπορεί να αγοραστεί σε ενότητες του ενός TB. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται για την παραμετροποίηση Express και την παραμετροποίηση Enterprise.

### **1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory**

Η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια επιλογή για την αγορά πρόσθετης μνήμης σε περίπτωση που οι απαιτήσεις μνήμης της λύσης υπερβαίνουν την επεξεργαστική ισχύ που παρέχεται για την ποσότητα δικαιωμάτων χρηστών που αγοράστηκε. Για παράδειγμα, για την υλοποίηση περισσότερων από μία εφαρμογών, την επεξεργασία μεγάλων εγγράφων ή την αύξηση του αριθμού υποδομών αποθήκευσης αντικειμένων μπορεί να απαιτείται περισσότερη μνήμη. Η ποσότητα μνήμης (σε ενότητες των 16GB ανά εικονική μηχανή) μπορούν να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή για περισσότερα από ένα περιβάλλοντα (σε ενότητες των 16GB ανά εικονική μηχανή) εντός της περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

### **1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN**

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια επιλογή αγοράς μιας βασισμένης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για την ασφαλή και κρυπτογραφημένη εισερχόμενη επικοινωνία με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη μέσω ενός δελτίου υποστήριξης (support ticket). Η δυνατότητα αυτή παρέχεται για την παραμετροποίηση Express και την παραμετροποίηση Enterprise.

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

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και

επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένοι Χρήστες (Concurrent Users) είναι χρήστες που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)), σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης.
- Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται στην Υπηρεσία Cloud.
- Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στην 30η δύναμη bytes δεδομένων που υφίστανται επεξεργασία, αναλύονται, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται στις Υπηρεσίες Cloud.
- Σύνδεση (Connection) είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής που καθίσταται ή έχει καταστεί διαθέσιμη στην Υπηρεσία Cloud.

## 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 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
IBM Process Designer	<p>Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το Λογισμικό Ενεργοποίησης IBM Process Designer για την ανάπτυξη εφαρμογών εκτέλεσης διεργασιών. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης εκτελείται σε έναν υπολογιστή του Πελάτη και συνδέεται εξ αποστάσεως στην Υπηρεσία Cloud. Η χρήση του IBM Process Designer περιορίζεται στον αριθμό των χρηστών που έχουν πρόσβαση στο περιβάλλον ανάπτυξης.</p> <p><a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</a></p>
IBM Integration Designer	<p>Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το Λογισμικό Ενεργοποίησης IBM Integration Designer για την ανάπτυξη εφαρμογών εκτέλεσης διεργασιών. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης εκτελείται σε έναν υπολογιστή του Πελάτη και συνδέεται εξ αποστάσεως στην Υπηρεσία Cloud. Το IBM Integration Designer παρέχεται μόνο για την παραμετροποίηση Enterprise. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την πρόσβαση και χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης IBM Integration Designer από πέντε (5) το πολύ χρήστες της Υπηρεσίας Cloud. Μπορούν να αγοραστούν πρόσθετα δικαιώματα πρόσβασης χρηστών με ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Integration Designer.</p> <p><a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</a></p>

### 5.2 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.

### 5.3 Συγκριτική Αξιολόγηση Απόδοσης (Benchmarking)

Ο Πελάτης μπορεί να αποκαλύψει τα αποτελέσματα οποιασδήποτε συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης της Υπηρεσίας Cloud ή των επιμέρους τμημάτων της σε οποιουδήποτε τρίτους, υπό τον όρο ότι ο Πελάτης (Α) αποκαλύπτει δημοσίως την πλήρη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης (για παράδειγμα, σύνθεση εξοπλισμού και παραμετροποίηση λογισμικού, διαδικασία εγκατάστασης και αρχεία ρυθμίσεων), (Β) διεξάγει τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης εκτελώντας την Υπηρεσία Cloud στο Καθορισμένο Περιβάλλον Λειτουργίας του με χρήση των τελευταίων διαθέσιμων ενημερώσεων και επιδιορθώσεων (patches ή fixes) που έχουν διατεθεί για την Υπηρεσία Cloud από την IBM ή από τρίτες εταιρείες που παρέχουν προϊόντα IBM ("Τρίτες Εταιρείες"), και (Γ) ακολουθεί οποιοσδήποτε οδηγίες περί ρύθμισης απόδοσης και "καλών πρακτικών" που διατίθενται στην τεκμηρίωση της Υπηρεσίας Cloud και στις ιστοσελίδες υποστήριξης της IBM για την Υπηρεσία Cloud. Εάν ο Πελάτης δημοσιεύσει τα αποτελέσματα οποιασδήποτε συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης για την Υπηρεσία Cloud, τότε παρά την ύπαρξη οποιουδήποτε αντίθετου όρου σε οποιαδήποτε σύμβαση που έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM ή με οποιοσδήποτε Τρίτες Εταιρείες, η IBM και οι Τρίτες Εταιρείες θα έχουν το δικαίωμα να δημοσιεύουν τα αποτελέσματα συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης αναφορικά με προϊόντα του Πελάτη, υπό τον όρο ότι η IBM ή οι εν λόγω Τρίτες Εταιρείες συμμορφώνονται με τις ανωτέρω απαιτήσεις (Α), (Β) και (Γ) κατά τη διεξαγωγή της ανάλυσης των προϊόντων του Πελάτη.

**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.