

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

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 Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed Service ("Υπηρεσία Cloud") διαχειρίζεται τα κρίσιμα δεδομένα (master data) για έναν ή περισσότερους τομείς (Πελάτες, προμηθευτές, τοποθεσίες, προϊόντα, προσφορές υπηρεσιών, λογαριασμοί κ.ο.κ.) με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας εφαρμογών και επιχειρηματικών διεργασιών. Η IBM διαχειρίζεται την υποδομή (τους δικτυακούς, αποθηκευτικούς και υπολογιστικούς πόρους), εφαρμόζει διορθώσεις (fixes) της εφαρμογής και συντηρεί το λογισμικό, την υποδομή και τους αντίστοιχους μηχανισμούς ελέγχου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της IBM.

Στα κύρια χαρακτηριστικά της περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Η αρχιτεκτονική υπηρεσιών παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες μέσω έξυπνων, προσυσκευασμένων διαδικτυακών υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενοποίηση του MDM με υπάρχουσες επιχειρηματικές διεργασίες και την υπάρχουσα τεχνική αρχιτεκτονική.
- β. Στις υποστηριζόμενες διεπαφές με την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται το HTTPS (για την πρόσβαση στις εφαρμογές μέσω REST APIs), οι διαδικτυακές υπηρεσίες, το JMS μέσω HTTPS (για την ενοποίηση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών με το IIS/MDM στο Cloud) και μια ασφαλής υπηρεσία μεταφοράς αρχείων για τη φόρτωση δεδομένων στο MDM.
- γ. Παρέχεται η δυνατότητα θέσης σε εφαρμογή προσαρμοσμένων από τον Πελάτη λύσεων και Επεκτάσεων MDM και IS στο περιβάλλον Cloud μέσω μιας διαδικασίας υποβολής δελτίων υποστήριξης.
- δ. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη μέθοδο ενοποίησης με την Υπηρεσία Cloud για την κατανάλωση αυτών των υπηρεσιών μέσω ενός API (Application Programming Interface), μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών ή μέσω JMS.
- ε. Παρέχονται πλήρεις δυνατότητες ελέγχου και καταγραφής του ποιος ζήτησε πρόσβαση σε ποια δεδομένα και σε ποια ημερομηνία και ώρα.
- στ. Οι λειτουργίες διαχείρισης επιχειρηματικών διεργασιών επιτρέπουν στον Πελάτη να εφαρμόσει πολιτικές και να συντονίζει ροές εργασιών πολλαπλών βημάτων/ρόλων για την εποπτεία (stewardship) και διακυβέρνηση (governance) δεδομένων.
- ζ. Το Stewardship Center παρέχει σε επιχειρηματικούς χρήστες, υπευθύνους εποπτείας δεδομένων (data stewards) και ομάδες πληροφορικής τη δυνατότητα να συνεργάζονται στη βελτίωση της ποιότητας των κρίσιμων δεδομένων επιλύοντας ζητήματα που σχετίζονται ενδεχομένως με την ύπαρξη διπλότυπων εγγραφών κρίσιμων δεδομένων και δημιουργώντας κρίσιμα δεδομένα σύμφωνα με τις εταιρικές πολιτικές διακυβέρνησης δεδομένων.
- η. Η μηχανή συσχέτισης και αναζήτησης χρησιμοποιεί προηγμένες στατιστικές τεχνικές για την αυτόματη επίλυση και διαχείριση ζητημάτων με την ποιότητα δεδομένων μέσω πιθανολογικών ή αιτιοκρατικών μεθόδων.
- θ. Η Υπηρεσία Cloud παρέχεται από επιλεγμένα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ένα βασιζόμενο σε VLAN περιβάλλον "ενός μισθωτή" (single tenant).
- ι. Η IBM θα παρέχει αρχεία καταγραφής συμβάντων της εφαρμογής κατόπιν σχετικού αιτήματος μέσω της διεπαφής υποβολής δελτίων υποστήριξης (support ticketing).
- ια. Η IBM θα παρέχει μια υπηρεσία Ασφαλούς Μεταφοράς Αρχείων για τη διευκόλυνση της μεταφοράς αρχείων για τη φόρτωση ή/και εξαγωγή δεδομένων από το MDM ή το Information Server.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

Κάθε παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud 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. Τα πραγματικά αποτελέσματα μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις συγκεκριμένες ιδιότητες των φορτίων εργασίας του Πελάτη.

Οι λεπτομέρειες και οι προδιαγραφές των παρακάτω προσφορών παρουσιάζονται στον οδηγό MDM on Cloud Managed User Guide που είναι διαθέσιμος στη διεύθυνση <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>. Στην επιστολή με την οποία καλωσορίζουμε τον Πελάτη στην υπηρεσία αναφέρεται η ακριβής παραμετροποίηση της προσφοράς που αγόρασε ο Πελάτης.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Προορίζεται για την επεξεργασία 5 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 35 συναλλαγών ανά δευτερόλεπτο (Transactions per Second - "TPS") σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει χώρο αποθήκευσης 2TB στο Object Storage.
- Παραμετροποίηση υψηλής διαθεσιμότητας
- Υλοποιείται σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Προορίζεται για την επεξεργασία 30 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 100 TPS σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει χώρο αποθήκευσης 5TB στο Object Storage.
- Παραμετροποίηση υψηλής διαθεσιμότητας
- Υλοποιείται σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud. Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Προορίζεται για την επεξεργασία 50 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 250 TPS σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει χώρο αποθήκευσης 10TB στο Object Storage.
- Παραμετροποίηση υψηλής διαθεσιμότητας
- Υλοποιείται σε εξυπηρετητές αποκλειστικής χρήσης στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Large ("XXL")

- Προορίζεται για την επεξεργασία περίπου 250 εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 1000 TPS σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει χώρο αποθήκευσης 30TB για εφεδρικά αντίγραφα στο Object Storage.
- Υλοποιείται σε εξυπηρετητές αποκλειστικής χρήσης στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Παραμετροποίηση υψηλής διαθεσιμότητας
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

Υλοποιούμενη σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud, αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα περιβάλλον στο οποίο ο Πελάτης μπορεί να αναπτύξει και να δοκιμάσει παραμετροποιήσεις ή/και επεκτάσεις του MDM για την κάλυψη των ιδιαίτερων επιχειρηματικών αναγκών του. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει δύο (2) μηχανές προγραμματισμού MDM, το WebSphere Application Server ("WAS"), τη Db2 και το Rational Application Developer ("RAD") με το MDM Workbench.

- Μία (1) εικονική μηχανή με το IBM Infosphere Information Server ("IIS")
- Μία (1) εικονική μηχανή με το IBM Business Process Manager ("BPM") Process Center & Process Server
- Δύο (2) μηχανές πελάτες Windows με εγκατεστημένα το MDM Workbench, το BPM Designer και το IIS Client

1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

Υλοποιούμενη σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud, αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα περιβάλλον στο οποίο ο Πελάτης μπορεί να αναπτύξει και να δοκιμάσει παραμετροποιήσεις ή/και επεκτάσεις για την κάλυψη των ιδιαίτερων επιχειρηματικών αναγκών του. Η προσφορά Medium περιλαμβάνει την αρχιτεκτονική και τους εξυπηρετητές της προσφοράς Small και επιπλέον μία (1) μηχανή ανάπτυξης MDM μεγαλύτερου μεγέθους και τρεις (3) πρόσθετες μηχανές πελάτες Windows. Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις προδιαγραφές, συμβουλευτείτε τον οδηγό MDM on Cloud Managed User Guide.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στη Διάταξη Μικρού Μεγέθους (Small Configuration) του IBM Master Data Management on Cloud. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει τη δυνατότητα βελτίωσης των στόχων για την επιχειρησιακή συνέχεια με Στόχο Χρόνου Αποκατάστασης (RTO) στις τέσσερις (4) ώρες και Στόχο Σημείου Αποκατάστασης (RPO) στη μία (1) ώρα. Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσθέτει επίσης 2 επιπλέον εξυπηρετητές εφαρμογών MDM και δύο επιπλέον εξυπηρετητές Identity Manager ("IdM") και μεταφέρει τους δεύτερους εξυπηρετητές Db2, BPM και IIS HA σε ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων DR, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη λύση HADR. Περιλαμβάνεται μια ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Η διενέργεια δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως μπορεί να γίνεται βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στη Διάταξη Μεσαίου Μεγέθους (Medium Configuration) του IBM Master Data Management on Cloud. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει τη δυνατότητα βελτίωσης των στόχων για την επιχειρησιακή συνέχεια με Στόχο Χρόνου Αποκατάστασης (RTO) στις τέσσερις (4) ώρες και Στόχο Σημείου Αποκατάστασης (RPO) στη μία (1) ώρα. Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσθέτει επίσης 2 επιπλέον εξυπηρετητές εφαρμογών MDM και δύο επιπλέον εξυπηρετητές IdM και μεταφέρει τους δεύτερους εξυπηρετητές Db2, BPM και IIS HA σε ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων DR, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη λύση HADR. Περιλαμβάνεται μια ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Η διενέργεια δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως μπορεί να γίνεται βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στη Διάταξη Μεγάλου Μεγέθους (Large Configuration) του IBM Master Data Management on Cloud. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει τη δυνατότητα βελτίωσης των στόχων για την επιχειρησιακή συνέχεια με Στόχο Χρόνου Αποκατάστασης (RTO) στις τέσσερις (4) ώρες και Στόχο Σημείου Αποκατάστασης (RPO) στη μία (1) ώρα. Αυτή η Υπηρεσία Cloud προσθέτει επίσης 2 επιπλέον εξυπηρετητές εφαρμογών MDM και δύο επιπλέον εξυπηρετητές IdM και μεταφέρει τους δεύτερους εξυπηρετητές Db2, BPM και IIS HA σε ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων DR, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη λύση HADR. Περιλαμβάνεται μια ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από

καταστροφή. Η διενέργεια δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως μπορεί να γίνεται βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Large ("XXL")

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Παραμετροποίηση XXL (XXL Configuration) του IBM MDM on Cloud. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει τη δυνατότητα βελτίωσης των στόχων για την επιχειρησιακή συνέχεια με Στόχο Χρόνου Αποκατάστασης (RTO) σχεδόν σε πραγματικό χρόνο και Στόχο Σημείου Αποκατάστασης (RPO) στα δεκαπέντε (15) λεπτά. Η προσθήκη αυτής της Υπηρεσίας Cloud παρέχει ένα όμοιο περιβάλλον υπηρεσίας cloud XXL σε ένα δευτερεύον (διαφορετικό από το κύριο) κέντρο πληροφοριακών συστημάτων δεδομένων, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη λύση HADR με αυτοματοποιημένη μεταγωγή σε περίπτωση καταστροφής. Περιλαμβάνεται μια ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Η διενέργεια δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως μπορεί να γίνεται βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Large ("XXL")

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Παραμετροποίηση XXL (XXL Configuration) του IBM MDM on Cloud. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας βελτιώνει τη διαθεσιμότητα της κύριας υπηρεσίας cloud XXL από 99,9% σε 99,99%. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή μιας δεύτερης όμοιας υπηρεσίας XXL στο ίδιο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Αυτή η υλοποίηση υποστηρίζει τη συνεχή λειτουργία του MDM, καθώς παρέχει ένα αναπαραγόμενο περιβάλλον MDM και DB2 με αυτοματοποιημένη μεταγωγή μεταξύ των Υπηρεσιών Cloud. Ανάλογα με τα δικαιώματα του περιβάλλοντος, αυτή η υπηρεσία εξαλείφει επίσης την ανάγκη διακοπής λειτουργίας για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή/και την εφαρμογή ενημερώσεων.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Παραμετροποίηση XXL (XXL Configuration) του IBM MDM on Cloud. Η αγορά αυτής της αναβαθμισμένης πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να συλλέγουν και να αναλύουν πρόσθετα μετρικά στοιχεία διαχείρισης απόδοσης σε σχέση με τη βασική Υπηρεσία Cloud. Για την υπηρεσία αυτή, η IBM θα ενεργοποιήσει την υπηρεσία καταγραφής Service Activity Monitoring ("SAM") του MDM. Αυτή η υπηρεσία καταγράφει σε πραγματικό χρόνο στοιχεία για τον χρόνο απόκρισης των εσωτερικών υπηρεσιών του MDM και άλλες μετρήσεις απόδοσης. Ανά ώρα, η IBM θα δημιουργεί συνοπτικές αναφορές από τα αρχεία καταγραφής της υπηρεσίας SAM και θα αναλύει τα αποτελέσματα με αυτοματοποιημένα εργαλεία ανάλυσης αρχείων καταγραφής για να προσδιορίσει αν τηρούνται τα από κοινού συμφωνηθέντα όρια απόδοσης και αν επιτυγχάνονται οι στόχοι. Σε περίπτωση υπέρβασης των ορίων, μπορεί να ρυθμιστεί η δημιουργία και αποστολή προειδοποιήσεων στην ομάδα επιχειρησιακών λειτουργιών και υποστήριξης του IBM Cloud για περαιτέρω διερεύνηση και εκτέλεση των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών. Εάν οι διορθωτικές ενέργειες απαιτούν τη διερεύνηση/πραγματοποίηση αλλαγών στις εφαρμογές ή/και στα δεδομένα του Πελάτη, η IBM θα συνεργάζεται με τον πελάτη για να προσδιορίσουν τα ζητήματα που επηρεάζουν τα αποτελέσματα απόδοσης. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για οποιοσδήποτε αλλαγές διαπιστωθεί ότι πρέπει να γίνουν στις προσαρμογές ή τα δεδομένα των εφαρμογών MDM. Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, είναι δυνατή η παροχή αντιγράφων των συνοπτικών αναφορών SAM στον Πελάτη.

1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Υπό Διαχείριση Υπηρεσία Μικρής Κλίμακας (Managed Small Service) του IBM Master Data Management. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει ένα πρόσθετο σύνολο εξυπηρετητών MDM, Db2 και BPM στην ίδια παρεχόμενη εικονική μηχανή με το υπό διαχείριση περιβάλλον μικρής κλίμακας.

1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Υπό Διαχείριση Υπηρεσία Μεσαίας Κλίμακας (Managed Medium Service) του IBM Master Data Management. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει πρόσθετους εξυπηρετητές MDM, Db2 και BPM στην ίδια παρεχόμενη εικονική μηχανή με το υπό διαχείριση περιβάλλον μεσαίας κλίμακας.

1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Υπό Διαχείριση Υπηρεσία Μεγάλης Κλίμακας (Managed Large Service) του IBM Master Data Management. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας

παρέχει πρόσθετους εξυπηρετητές MDM, Db2 και BPM στην ίδια παρεχόμενη μηχανή αποκλειστικής χρήσης (bare metal) με το υπό διαχείριση περιβάλλον μεγάλης κλίμακας.

1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Large

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προστεθεί στην Υπό Διαχείριση Υπηρεσία Πάρα Πολύ Μεγάλης Κλίμακας (Managed XXL Service) του IBM Master Data Management. Η αγορά αυτής της πρόσθετης υπηρεσίας παρέχει πρόσθετους εξυπηρετητές MDM, Db2 και BPM στην ίδια παρεχόμενη μηχανή αποκλειστικής χρήσης (bare metal) με το υπό διαχείριση περιβάλλον πάρα πολύ μεγάλης κλίμακας.

1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης 1TB για περιβάλλοντα μικρής ή μεσαίας κλίμακας. Ανάλογα με τις οδηγίες του Πελάτη, ο συνολικός χώρος αποθήκευσης που έχει αγοραστεί μπορεί να κατανεμηθεί στα λειτουργικά τμήματα MDM Db2, εξυπηρετητή εφαρμογών MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage και SFTP. Ενδέχεται να υπάρχουν όρια στον συνολικό πρόσθετο χώρο αποθήκευσης που μπορεί να κατανεμηθεί σε κάθε λειτουργικό τμήμα.

1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης 1TB για περιβάλλοντα μεγάλης ή πάρα πολύ μεγάλης κλίμακας. Ανάλογα με τις οδηγίες του Πελάτη, ο συνολικός χώρος αποθήκευσης που έχει αγοραστεί μπορεί να κατανεμηθεί στα λειτουργικά τμήματα MDM Db2, εξυπηρετητή εφαρμογών MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage και SFTP. Ενδέχεται να υπάρχουν όρια στον συνολικό πρόσθετο χώρο αποθήκευσης που μπορεί να κατανεμηθεί σε κάθε λειτουργικό τμήμα.

1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test

Αυτή η πρόσθετη Υπηρεσία Cloud παρέχει την υπηρεσία εφεδρικής αποθήκευσης για τα περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start

Αυτή η υπηρεσία παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλές για 50 το πολύ ώρες αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. παροχή βοήθειας για σενάρια χρήσης (use cases),
- β. καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- γ. καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων, και
- δ. άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού, "δραστηριότητες εκκίνησης").

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία 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.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

Αυτή η υπηρεσία παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλές για 50 το πολύ ώρες αναφορικά με την εκτέλεση διαφόρων δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. παροχή βοήθειας για σενάρια χρήσης, συμπεριλαμβανομένου ενός σεναρίου που υποστηρίζει μια εφάπαξ μετακίνηση δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο,
- β. καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- γ. καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας των περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο αντίστοιχο σενάριο χρήσης), και
- δ. άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού, "Δραστηριότητες").

Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία 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. Είναι δυνατή η αγορά πρόσθετων ωρών συμβουλευτικής βάσει μιας πρόσθετης σύμβασης υπηρεσιών.

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) (EE/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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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.

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

Η ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA) ισχύει όταν ο Πελάτης έχει αποκτήσει δικαιώματα για το IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Large.

Με πρόσθετη υπηρεσία συνεχούς διαθεσιμότητας	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,99%	5%
Χαμηλότερη από 99%	10%
Χαμηλότερη από 95,0%	20%

* 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:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Ένα Terabyte (TB) ορίζεται ως 2 στη 40η δύναμη bytes δεδομένων που υφίστανται επεξεργασία, αναλύονται, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται στις Υπηρεσίες 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 Ενημέρωση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud

Υπηρεσίες συντήρησης

- Οι Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις ή/και επιδιορθώσεις στην Υπηρεσία Cloud θα είναι υποψήφιες για εγκατάσταση κατά τη διάρκεια ενός μηνιαίου χρονικού διαστήματος συντήρησης. Δύο εβδομάδες πριν την έναρξη ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης, η IBM θα δημοσιεύει μια λίστα με τις Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις που πρόκειται να εφαρμοστούν, με μια σύντομη περιγραφή της κάθε ενημέρωσης. Κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος συντήρησης, η Υπηρεσία Cloud ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη. Εάν είναι απαραίτητο, η IBM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι οι Υπηρεσίες Cloud δεν θα είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης. Στο βαθμό που είναι εφικτό, η IBM θα περιορίζει στο ελάχιστο τις διαταραχές στη λειτουργία των Υπηρεσιών κατά την εκτέλεση δραστηριοτήτων συντήρησης, με στόχο να μην υπερβαίνει ο συνολικός χρόνος διακοπής λειτουργίας τις τέσσερις (4) ώρες σε μηνιαία βάση. Για τα περιβάλλοντα με δικαίωμα για το IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL, η μηνιαία συντήρηση θα γίνεται στο δευτερεύον περιβάλλον και δεν θα υπάρχει περίοδος διακοπής λειτουργίας.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή και τη συμβατότητα όλων των Επεκτάσεων του και της εκ μέρους του χρήσης της Υπηρεσίας Cloud με τις προτεινόμενες ενημερώσεις.
- Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτηση για την καθυστέρηση Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων αφού ειδοποιηθεί για την επικείμενη εφαρμογή τους. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να συντονίζει την εφαρμογή των ενημερώσεων σε συνεννόηση με τον Πελάτη. Τα αιτήματα για την καθυστέρηση Μειζόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης, ενώ τα αιτήματα για την καθυστέρηση Ελασσόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 7 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η IBM θα εφαρμόζει τις Μείζονες ενημερώσεις εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης και τις Ελάσσονες ενημερώσεις εντός 45 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιτρέπει στην IBM να προβεί στην προώθηση μιας προτεινόμενης από την IBM ενημέρωσης στην Υπηρεσία Cloud, ενδέχεται να προκύψουν πρόσθετες μηνιαίες χρεώσεις για τον Πελάτη.

Έκτακτη Συντήρηση

Επιπλέον των Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων, η IBM μπορεί να κρίνει ότι είναι απαραίτητη μια έκτακτη ενημέρωση του περιβάλλοντος προκειμένου να αντιμετωπιστούν σημαντικά τρωτά σημεία ή κανονιστικές απαιτήσεις και ότι η εφαρμογή της ενημέρωσης δεν μπορεί να αναβληθεί μέχρι το επόμενο προγραμματισμένο χρονικό διάστημα συντήρησης. Στην περίπτωση αυτή, η IBM μπορεί να προβεί στην ενημέρωση του περιβάλλοντος οποιαδήποτε χρονική στιγμή χωρίς πρότερη ειδοποίηση προς τον Πελάτη.

5.2 Κατάλογος LDAP

Μια ανεξάρτητη σύνθεση/παραμετροποίηση LDAP διαχείρισης ταυτοτήτων (Identity Management - "IdM") παρέχεται ως μέρος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Επιπλέον, η IBM παρέχει τη δυνατότητα αξιοποίησης του IdM για τον συγχρονισμό της υπηρεσίας LDAP στο cloud με τον κατάλογο Active Directory ("AD") στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη.

Η ακόλουθη προσέγγιση συγχρονισμού με τον τοπικό κατάλογο AD μπορεί να εφαρμοστεί μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας παροχής και την παράδοση του περιβάλλοντος στον Πελάτη:

- α. Υποστήριξη συγχρονισμού συγκεκριμένων στοιχείων ταυτότητας και γνωρισμάτων χρηστών που είναι αποθηκευμένα σε έναν από τους τομείς AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη με τα στοιχεία ταυτότητας και τα γνωρίσματα που είναι αποθηκευμένα στον τομέα IdM της Υπηρεσίας Cloud.
- β. Υποστήριξη ταυτοποίησης Security Assertion Markup Language ("SAML") από τον κατάλογο AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη μέσω Active Directory Federation Services ("ADFS").
- γ. Υποστήριξη ταυτοποίησης Identity Provider ("IdP") κατά την οποία ο χρήστης ταυτοποιείται αρχικά στον τομέα AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη μέσω ADFS για ταυτοποίηση SAML στον τομέα IdM της Υπηρεσίας Cloud.
- δ. Υποστήριξη συνδέσεων εισόδου (logings) που ξεκινούν από την Πάροχο Υπηρεσιών και στις οποίες η ταυτότητα του χρήστη ζητείται από τον τομέα IdM για ταυτοποίηση SAML.

5.3 Παρακολούθηση

Για όλα τα περιβάλλοντα, θα παρακολουθούνται προληπτικά στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud τα εξής:

- α. Υγεία των υπηρεσιών λογισμικού MDM και ζητήματα ακεραιότητας Db2
- β. Αποτυχίες και ειδοποιήσεις σχετικά με την υποδομή και το λειτουργικό σύστημα

Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test), η IBM θα παρακολουθεί προληπτικά τα λειτουργικά τμήματα middleware που αποτελούν μέρος της Υπηρεσίας Cloud.

Οι Πελάτες είναι υπεύθυνοι να παρακολουθούν και να επιλύουν οποιαδήποτε ζητήματα σχετίζονται με τις προσαρμογές των εφαρμογών ή/και τα δεδομένα τους.

5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")

Μετά από σχετική αίτηση, η IBM θα ενεργοποιεί τη δυνατότητα σύνδεσης στον πελάτη WebSphere MQ στο υπό διαχείριση περιβάλλον υπηρεσιών.

5.5 Εφεδρική Αποθήκευση και Αποκατάσταση

Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test) ή όταν οι Πελάτες έχουν αποκτήσει δικαιώματα για το IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, παρέχονται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης ρουτίνας για το σύστημα αρχείων (προτεινόμενα αρχεία) και διαδικασίες περιοδικής (ημερήσιας/εβδομαδιαίας/μηνιαίας) εφεδρικής αποθήκευσης για τη βάση δεδομένων. Σε περιοδική βάση, τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων θα αρχειοθετούνται στο IBM Cloud Object Storage, όπου θα διατηρούνται για έως 28 ημέρες. Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να εκτελεί 2 διαδικασίες επαναφοράς εφεδρικών αντιγράφων ανά μήνα. Τυχόν πρόσθετες διαδικασίες αναφοράς ή η αύξηση της συχνότητας εφεδρικής αποθήκευσης του συστήματος αρχείων πέρα από την εκτέλεσή της σε ημερήσια βάση μπορεί να γίνει βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης. Δεν παρέχεται η δυνατότητα εφεδρικής αποθήκευσης μιας εικόνας εγκατάστασης (Snapshot Backup).

5.6 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για την ασφαλή σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud.

- α. Η παραμετροποίηση ενός (1) τελικού σημείου (πύλη) VPN παρέχεται στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Τυχόν πρόσθετα τελικά σημεία υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμών και μπορούν να προστεθούν μέσω μιας πρόσθετης σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- β. Η υπηρεσία IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity χρησιμοποιεί τεχνολογία Site-to-Site IPsec VPN.

5.7 Περιορισμοί και Απαγορεύσεις Χρήσης

Η Υπηρεσία Cloud υπόκειται σε περιορισμούς ως προς τις προγραμματιστικές διεπαφές και τα περιβάλλοντα χρήστη για το LDAP, το MDM, το BPM και το Information Server ως εξής:

- α. Οι λειτουργικές δυνατότητες του περιβάλλοντος χρήστη περιορίζονται στην πρόσβαση μέσω HTTPS στις λειτουργίες χρηστών του LDAP, του Information Server, του MDM και του BPM.
- β. Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test), η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης ή διεπαφές προς οποιαδήποτε εργαλεία ανάπτυξης του MDM, του BPM και του Information Server στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα να θέτουν σε εφαρμογή προσαρμοσμένες υλοποιήσεις του MDM, του BPM και του Information Server, συμπεριλαμβανομένων τεχνουργημάτων ανάπτυξης, στο υπό διαχείριση περιβάλλον μέσω της υπηρεσίας υποβολής δελτίων υποστήριξης.
- γ. Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test), η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στους μεμονωμένους εξυπηρετητές, στο επίπεδο λειτουργικού συστήματος ή στις κοινότητες διαχείρισης εφαρμογών του MDM, του WebSphere Application Server, του BPM, του Information Server, του LDAP ή της Db2.
- δ. Η πρόσβαση στις διεπαφές εισερχόμενων και εξερχόμενων συνδέσεων JMS περιορίζεται στη χρήση του πρωτοκόλλου HTTPS τόσο για το MDM όσο και για το Information Server. Η IBM μπορεί να είναι σε θέση να παρέχει υποστήριξη και για άλλα πρωτόκολλα, διεπαφές ή λειτουργίες σύνδεσης, αλλά για τέτοια υποστήριξη θα απαιτείται η σύναψη χωριστής σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- ε. Οι διεπαφές διαδικτυακών υπηρεσιών MDM περιορίζονται στη χρήση του πρωτοκόλλου HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM Business Process Manager. Η χρήση του IBM Process Server και του IBM Process Center περιορίζεται αποκλειστικά σε Διεργασίες Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων. Μια Διεργασία Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων μπορεί να προωθήσει αυτές τις αποφάσεις αναφορικά με την ποιότητα κρίσιμων δεδομένων σε άλλα συστήματα μόνο για το σκοπό του συγχρονισμού κρίσιμων δεδομένων.

5.7.2 Information Server

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM Information Server. Η χρήση του Information Server στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud περιορίζεται στην υποστήριξη διεργασιών Master Data Management και σχετιζόμενων με το Master Data Management δεδομένων. Επιπλέον, οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Information Server περιορίζονται στη χρήση των λειτουργιών Data Stage, Information Governance Catalog και Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

Το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud που προσδιορίζεται ως περιβάλλον ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test) περιλαμβάνει τις λειτουργίες του Rational Application Developer. Η χρήση του περιορίζεται στο MDM Workbench και στην προσαρμογή των περιβαλλόντων εκτέλεσης που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud.

5.8 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

Σε περίπτωση δηλωθείσας από την IBM Καταστροφής, η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη σε ωριαία βάση για την κατάσταση της διαδικασίας αποκατάστασης, συμπεριλαμβανομένης της προόδου αναφορικά με την επίτευξη των στόχων RTO και RPO.

Η IBM θα παρέχει Στόχους για το Χρόνο Αποκατάστασης (RTO) και το Σημείο Αποκατάστασης (RPO), με βάση την υπάρχουσα συνδρομή, για την εκτέλεση δραστηριοτήτων αποκατάστασης για το Περιβάλλον Υπηρεσιών Cloud του Πελάτη.

5.9 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Ο Πελάτης θα ορίσει έναν τεχνικό υπεύθυνο επικοινωνίας που θα έχει την απαιτούμενη τεχνογνωσία αναφορικά με το εταιρικό δίκτυο του Πελάτη, το VPN και τις απαιτήσεις ασφάλειας.
- β. Ο Πελάτης θα μεριμνά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το Virtual Private Network ("VPN") και την επιστροφή του για εξέταση από την IBM το αργότερο 60 ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της παραγγελίας ("Ημερομηνία Παραγγελίας"). Εάν ο Πελάτης δεν έχει

παράσχει στην IBM το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο για το VPN εντός 60 ημερών από την Ημερομηνία Παραγγελίας, η IBM θα συνεχίσει να ζητά από τον Πελάτη να συμπληρώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες στο ερωτηματολόγιο για το VPN. Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το VPN και την επιστροφή του στην IBM, η IBM θα ενημερώσει τον Πελάτη παρέχοντάς του τις λεπτομέρειες για την προετοιμασία της υπηρεσίας μόλις ολοκληρωθεί η παραμετροποίηση του περιβάλλοντος VPN, η οποία ενδέχεται να διαρκέσει αρκετές ημέρες.

- γ. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα ενός διαχειριστή ασφάλειας και δικτύου ο οποίος θα συνεργάζεται με την IBM κατά τη διάρκεια της φάσης της παραμετροποίησης και επικύρωσης του VPN μέχρι την ολοκλήρωση της προετοιμασίας της υποδομής VPN.
- δ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για όλες τις δραστηριότητες διαχείρισης, συντήρησης, τροποποίησης, παραμετροποίησης και δοκιμής του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται στην πλευρά του Πελάτη για το VPN.
- ε. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες για την επικύρωση της παραμετροποίησης του VPN κατά τη διάρκεια της υλοποίησής του.
- στ. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM μέσω του συστήματος online αναφοράς προβλημάτων για τις όποιες αλλαγές απαιτούνται στην παραμετροποίηση του VPN.
- ζ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον ορισμό, την προετοιμασία και τη συντήρηση όλων των χρηστών και των ομάδων LDAP που σχετίζονται με τις λύσεις εφαρμογών MDM που έχουν τεθεί σε εφαρμογή από τον Πελάτη.

5.10 Επεκτάσεις

Οι Επεκτάσεις (Extensions) επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει την Υπηρεσία Cloud έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη, με τη δημιουργία επεκτάσεων λογισμικού στην εφαρμογή της Υπηρεσίας Cloud. Οι Επεκτάσεις είναι περιεχόμενο που παρέχεται στο πλαίσιο της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, διαχείριση, συντήρησης και υποστήριξη όλων των Επεκτάσεων. Ο Πελάτης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση με την IBM ή με κάποιον τρίτο προμηθευτή που έχει λάβει ειδική έγγραφη εξουσιοδότηση από την IBM για τη δημιουργία Επεκτάσεων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι οποιοσδήποτε τέτοιος τρίτος προμηθευτής συμμορφώνεται με αυτούς τους όρους.

- α. Οι Επεκτάσεις που δημιουργούνται από τον Πελάτη υπόκεινται στους ακόλουθους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις:
 - (1) Η IBM θα έχει το δικαίωμα να εξετάζει και να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα έγγραφα σχεδίασης, τα σχέδια δοκιμών, τα αποτελέσματα δοκιμών και τον κώδικα αντικειμένου για Επεκτάσεις για λόγους συμμόρφωσης με τους όρους της Σύμβασης.
 - (2) Η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη τη διενέργεια καθορισμένων από την IBM δοκιμών απόδοσης. Ο Πελάτης θα παρέχει τα εν λόγω έγγραφα σχεδίασης, σχέδια και αποτελέσματα δοκιμών, και κώδικα αντικειμένου στην IBM για εξέταση σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την έναρξη λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud και θα συνεργάζεται με την IBM στην επίλυση ζητημάτων που έχουν εντοπιστεί από την IBM.
 - (3) Ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει την κατάρτιση και συντήρηση ενός προγράμματος για την αποτροπή της ενσωμάτωσης επιβλαβούς κώδικα, συμπεριλαμβανομένων ιών, "δούρειων ίππων", επιθέσεων άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλων διαταρακτικών και συγκεκριμένων τεχνολογιών στις Επεκτάσεις.
 - (4) Η IBM μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει τις Επεκτάσεις για τρωτά σημεία στην ασφάλεια ή/και για επιβλαβή κώδικα. Η IBM μπορεί να προβεί στην αφαίρεση Επεκτάσεων από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud ή στην αναστολή της λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud έως ότου διορθωθεί το τρωτό σημείο στην ασφάλεια ή αφαιρεθεί ο επιβλαβής κώδικας.
 - (5) Στις Επεκτάσεις δεν θα περιλαμβάνονται και δεν θα προστίθενται εμπορικά προϊόντα ή πακέτα προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών που λειτουργούν ανεξάρτητα από την Υπηρεσία Cloud και απαγορεύεται η προσθήκη τέτοιων εμπορικών προϊόντων ή πακέτων προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών.
 - (6) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση του προσωπικού του έτσι ώστε να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων για την εργασία με την Υπηρεσία Cloud και τις Επεκτάσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οποιαδήποτε απαιτούμενη βοήθεια στην εκπαίδευση και εξάσκηση του προσωπικού γίνεται με έξοδα του Πελάτη. Σε

περίπτωση που η IBM διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τις απαιτούμενες εργασίες του με την εύλογη βοήθεια της IBM, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να απαιτήσει τη συμμετοχή του Πελάτη σε δραστηριότητες πρακτικής εξάσκησης και μεταφοράς τεχνογνωσίας από στελέχη επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM. Οι εν λόγω δραστηριότητες μεταφοράς τεχνογνωσίας εκτελούνται, εκτός εάν πρόκειται για μεταφορά τεχνογνωσίας μεταξύ IBM και συνδεδεμένων με αυτήν εταιρειών, με έξοδα του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει τέτοια εκπαίδευση στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη έναντι πρόσθετης χρέωσης.

- (7) Ο Πελάτης ή οι χορηγούντες τις άδειες χρήσης της διατηρούν κάθε δικαίωμα, τίτλο κυριότητας και έννομο συμφέρον ή άδεια χρήσης επί των Επεκτάσεων που παρέχονται στην IBM ώστε να "φιλοξενούνται" στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται στην IBM ότι ο Πελάτης διαθέτει όλα τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή των Επεκτάσεων του στην IBM για το σκοπό της "φιλοξενίας" τους στην Υπηρεσία Cloud και ότι ούτε οι Επεκτάσεις του Πελάτη ούτε η φιλοξενία τους από την IBM στην Υπηρεσία Cloud συνιστούν παραβίαση δικαιωμάτων ευρεσιτεχνίας ή πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε τρίτου μέρους.
- (8) Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM, σε παγκόσμια, χωρίς υποχρέωση καταβολής πνευματικών δικαιωμάτων (royalties), πλήρως εξοφληθείσα, ανακλητή βάση με δυνατότητα υπεκμίσθωσης, όλα τα δικαιώματα και άδειες χρήσης για όλες τις Επεκτάσεις, και συμφωνεί να αποκτήσει εγκαίρως και να εξακολουθεί να διαθέτει όλες τις Απαιτούμενες Συγκαταθέσεις που είναι απαραίτητες για τη "φιλοξενία" των Επεκτάσεων από την IBM και τους υπεργολάβους της, καθώς και για την εκπλήρωση των άλλων υποχρεώσεων της IBM. Κατόπιν αιτήματος, ο Πελάτης θα παράσχει στην IBM στοιχεία που αποδεικνύουν ότι ο Πελάτης όντως διαθέτει τα εν λόγω δικαιώματα, τις άδειες χρήσης ή τις Απαιτούμενες Συγκαταθέσεις. Η IBM θα απαλλάσσεται των υποχρεώσεών της στο βαθμό που επηρεάζονται από τη μη έγκαιρη απόκτηση τέτοιων δικαιωμάτων, αδειών χρήσης ή Απαιτούμενων Συγκαταθέσεων από τον Πελάτη και τη μη έγκαιρη παροχή των αντίστοιχων αποδεικτικών στοιχείων στην IBM. Στην παρούσα παράγραφο, με τον όρο "Απαιτούμενες Συναινέσεις" νοούνται οποιεσδήποτε συναινέσεις, άδειες χρήσης ή εγκρίσεις που είναι απαραίτητες προκειμένου να εκχωρηθεί στην IBM και τους υπεργολάβους της το δικαίωμα ή η άδεια να αποκτούν πρόσβαση, να χρησιμοποιούν ή/και να τροποποιούν σε ηλεκτρονική και σε άλλη μορφή, αποκλειστικά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την εκτέλεση της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας παράγωγων έργων, τις Επεκτάσεις, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματα κυριότητας ή πνευματικής ιδιοκτησίας των προμηθευτών, των χορηγούντων τις άδειες χρήσης ή των κυρίων των εν λόγω Επεκτάσεων.
- (9) Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι ο κώδικας, τα δεδομένα και τα άλλα τεχνουργήματα που παρέχει ο Πελάτης μέσω των Επεκτάσεων, δεν αυξάνουν τους κινδύνους για την ασφάλεια και δεν συνεπάγονται πρόσθετες υποχρεώσεις πιστοποίησης, εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς από την IBM μέσω μιας τροποποίησης ή πρόσθετης πράξης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Χωρίς να τίθεται περιορισμός στην ισχύ οποιασδήποτε από τις ανωτέρω διατάξεις, ο Πελάτης: (α) θα εκτελεί ελέγχους για τρωτά σημεία στις διαδικτυακές εφαρμογές και στο στατικό κώδικα σε όλες τις Επεκτάσεις προκειμένου να εντοπιστούν οποιεσδήποτε περιπτώσεις έκθεσης σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια, και (β) θα αποκαλύπτει στην IBM εγγράφως την ύπαρξη οποιωνδήποτε περιπτώσεων έκθεσης σε κινδύνους που εντοπίστηκαν κατά την εκτέλεση ελέγχου για τρωτά σημεία οι οποίες περιλαμβάνονται ή παρέχονται σε συνάρτηση με τις Επεκτάσεις.

β. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή Επεκτάσεων σε όλα τα περιβάλλοντα.

Οι όποιες πρόσθετες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν από την IBM για την υποστήριξη Επεκτάσεων, όπως π.χ. η δημιουργία Επεκτάσεων ή η ενεργοποίηση άλλων ενσωματωμένων στοιχείων, μπορεί να περιγράφονται σε μια χωριστή Περιγραφή Έργου μεταξύ της IBM και του Πελάτη, και θα υπόκεινται σε χωριστές χρεώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις χρεώσεις που ορίζονται στην εν λόγω Περιγραφή Έργου.

5.11 Περιορισμοί για Περιβάλλοντα Ανάπτυξης/Διενέργειας Δοκιμών (Dev/Test)

Αν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως υπηρεσία ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test), τότε ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το περιβάλλον μόνο για την εκτέλεση μη παραγωγικών δραστηριοτήτων ανάπτυξης, διασφάλισης ποιότητας, δοκιμής εντοπισμού, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking) και δοκιμαστικής εφαρμογής (staging). Επιπλέον της

παρεχόμενης από την IBM διαχειριστικής πρόσβασης στο σύστημα, μπορεί να χορηγηθεί πρόσθετη διαχειριστική πρόσβαση σε καθορισμένους εξουσιοδοτημένους χρήστες του Πελάτη κατόπιν σχετικής συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη και της IBM.

Η IBM θα χειρίζεται τα ζητήματα διαθεσιμότητας των περιβαλλόντων ανάπτυξης/δοκιμών (dev/test) ως περιπτώσεις υποστήριξης Κρισιμότητας 3 και θα επιλύει τα ζητήματα επαναφέροντας το τελευταίο γνωστό έγκυρο εφεδρικό αντίγραφο (backup) ή επανεγκαθιστώντας το επηρεαζόμενο λογισμικό.

5.12 Διενέργεια Δοκιμών Απόδοσης

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Υπηρεσία Cloud τροποποιείται από Επεκτάσεις και ενοποιείται με υπηρεσίες τρίτων και άλλες εφαρμογές του Πελάτη. Κατά συνέπεια, δεν είναι δυνατή η παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την απόδοση και τους χρόνους απόκρισης, οι οποίοι δεν αποτελούν αποκλειστική ευθύνη της IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια του συνόλου των δοκιμών απόδοσης πριν και μετά την ενεργοποίηση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud που θα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την εκτέλεση των κανονικών του επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή/και για την εξυπηρέτηση, καθ' οιονδήποτε τρόπο, των πελατών του ή/και για την υποστήριξη της δημιουργίας εσόδων από τον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει εύλογη βοήθεια στον Πελάτη στην επίλυση οποιωνδήποτε ζητημάτων απόδοσης στο πλαίσιο των υπηρεσιών υποστήριξης.

5.13 Ορισμοί

- α. **Επεκτάσεις (Extensions)** – τα στοιχεία λογισμικού και η παραμετροποίηση που παρέχονται από τον Πελάτη, ή τον εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη τρίτο προμηθευτή, ώστε να επεκτείνεται η Υπηρεσία Cloud με την υλοποίηση της ροής επιχειρηματικών διεργασιών του Πελάτη, την ανταπόκριση σε συγκεκριμένες ανάγκες του Πελάτη αναφορικά με τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud, και την ενσωμάτωση των εν λόγω στοιχείων στο περιβάλλον του Πελάτη, στο πλαίσιο της υποστήριξης των επιχειρηματικών του απαιτήσεων. Οι Επεκτάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, κώδικα λογισμικού, επεκτάσεις βάσης δεδομένων, σενάρια (scripts) ή αρχεία που δημιουργήθηκαν για την προσαρμογή του τρόπου χρήσης της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της ενοποίησης με υπηρεσίες τρίτων ή πηγές δεδομένων τρίτων. Οι Επεκτάσεις αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.
- β. **Μείζων (Major)** – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Επεκτάσεων του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Παραδείγματα είναι μείζονες αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος ή εκδόσεων των προϊόντων MDM/BPM/IS.
- γ. **Ελάσσων (Minor)** – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που δεν απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Επεκτάσεων του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Παραδείγματα είναι ελάσσονες επιδιορθώσεις του λειτουργικού συστήματος ή των προϊόντων MDM/BPM/IS.
- δ. **Στόχος Σημείου Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO")** – το μέγιστο χρονικό διάστημα ανοχής για την απώλεια δεδομένων από μια υπηρεσία πληροφορικής εξαιτίας μιας Καταστροφής.
- ε. **Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO")** – το επιδιωκόμενο χρονικό διάστημα, και ένα αντίστοιχο επίπεδο παροχής υπηρεσιών, μέσα στο οποίο πρέπει να αποκατασταθεί μια επιχειρηματική διεργασία που έχει διακοπεί μετά τη δήλωση Καταστροφής, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες επιπτώσεις που σχετίζονται με μια διακοπή της επιχειρησιακής συνέχειας.

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.