

IBM Maximo EAM SaaS

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

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

Το IBM Maximo EAM SaaS είναι μια βασισμένη σε ρόλους λύση διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων πολλαπλών μισθωτών (multi-tenant) που περιλαμβάνει ή υποστηρίζει τις ακόλουθες διεργασίες και λειτουργίες:

- Διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (enterprise asset management) – παρακολούθηση και διαχείριση δεδομένων για επιχειρησιακούς πόρους και την θέση όπου βρίσκονται οι εν λόγω πόροι καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του κάθε πόρου.
- Διαχείριση εργασιών (work management) – διαχείριση προγραμματισμένων και μη προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, από την αρχική αίτηση μέχρι την ολοκλήρωση και καταγραφή τους.
- Διαχείριση συμβολαίων (contract management) – υποστήριξη για συμβόλαια αγοράς, χρηματοδοτικής μίσθωσης, ενοικίασης, εγγύησης, χρεώσεων ανθρωποωρών/ανθρωποημερών, λογισμικού, κύρια συμβόλαια (master contracts), συμβόλαια πλαισίου (blanket contracts) και καθορισμένα από το χρήστη συμβόλαια.
- Διαχείριση αποθήκης (inventory management) – παρακολούθηση και διαχείριση λεπτομερειών για τα διαθέσιμα αποθέματα πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ποσότητας, της θέσης, της χρήσης και της αξίας τους.
- Διαχείριση προμηθειών (procurement management) – υποστήριξη των διαφόρων φάσεων μιας διαδικασίας προμήθειας, όπως π.χ. άμεση αγορά και αναπλήρωση αποθεμάτων.
- Διαχείριση υπηρεσιών (service management) – ορισμός προσφερόμενων υπηρεσιών, κατάρτιση συμβάσεων επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA), παρακολούθηση επιπέδου παρεχομένων υπηρεσιών και υλοποίηση διαδικασιών προώθησης ζητημάτων σε ανώτερα ιεραρχικά πρόσωπα.

Το IBM Maximo EAM SaaS επεκτείνει τα μοντέλα υλοποίησης του Maximo από τοπικά εγκατεστημένα περιβάλλοντα και περιβάλλοντα cloud αποκλειστικής χρήσης σε ένα δημόσιο περιβάλλον cloud πολλαπλών μισθωτών (multi-tenant).

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Ο Πελάτης δικαιούται να χρησιμοποιεί μόνο τρεις (3) το πολύ ενότητες της Υπηρεσίας Cloud, εξαιρουμένων των ενότητων Administration (Διαχείριση), Integration (Ενοποίηση), Security (Ασφάλεια) και System Configuration (Παραμετροποίηση Συστήματος).

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Ο Πελάτης δικαιούται να αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μόνο για το σκοπό της εκτέλεσης και προβολής αναφορών, την προβολή αρχείων για ανάγνωση μόνο, την αλλαγή της κατάστασης αρχείων και την ενημέρωση εντολών εργασίας που έχουν ανατεθεί στον Πελάτη.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Αυτή η πρόσθετη υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη πρόσβαση σε μια εξ αποστάσεως υπηρεσία Technical Support Advisor (TSA). Η υπηρεσία TSA είναι διαθέσιμη για έως και είκοσι πέντε (25) ώρες ανά μήνα και

είναι διαθέσιμη κατά τις εργάσιμες ώρες στη χώρα του Πελάτη. Η υπηρεσία TSA διατίθεται για να βοηθήσει στην επίλυση προβλημάτων και παρέχει εξατομικευμένη καθοδήγηση για να συμβάλει στη βελτιστοποίηση της αρχιτεκτονικής, της λειτουργίας και της επέκτασης της Υπηρεσίας IBM Cloud.

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

Η υπηρεσία Enhanced Support Add-on περιλαμβάνει πρόσβαση σε μια εξ αποστάσεως υπηρεσία Technical Support Advisor καθώς και βελτιωμένους στόχους επιπέδου συντήρησης και βοήθεια εξ αποστάσεως με εργαλεία υποστήριξης ένταξης. Λεπτομέρειες για την υπηρεσία παρέχονται στον οδηγό υποστήριξης της IBM.

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

Αυτή η πρόσθετη υπηρεσία περιλαμβάνει τις λειτουργίες του Enhanced Support Add-on καθώς και εξατομικευμένες υπηρεσίες που παρέχονται εξ αποστάσεως από έναν καθορισμένο υπεύθυνο διαχείρισης λογαριασμού, βελτιωμένους στόχους επιπέδου συντήρησης, υπηρεσίες τεχνικών συμβουλών και εκπαίδευση εστιασμένη στον Πελάτη για τεχνικούς πόρους. Λεπτομέρειες για την υπηρεσία παρέχονται στον οδηγό υποστήριξης της IBM.

2. Προστασία Περιεχομένου και 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 σε 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://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

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.

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
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

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User) είναι ένας χρήστης που αποκτά 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.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας 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 Χρήση Υψηλού Κινδύνου

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

5.2 Περιορισμοί Προϊόντος IBM Maximo EAM SaaS

Οι Πελάτες που χρησιμοποιούν την Υπηρεσία Cloud μόνο για τους παρακάτω σκοπούς ή χρησιμοποιούν μόνο τις παρακάτω λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud δεν χρειάζεται να διαθέτουν δικαιώματα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud:

- Εισαγωγή αιτημάτων παροχής υπηρεσιών και εξέταση της κατάστασης των αιτημάτων παροχής υπηρεσιών τους.
- Δημιουργία και προβολή αιτήσεων αγοράς, προβολή προτύπων και προβολή προσχεδίων μέσω της εφαρμογής Desktop Requisitions.

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.