

IBM Cognos Analytics 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

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Η Υπηρεσία Cloud φιλοξενείται σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer και ο Πελάτης έχει πρόσβαση στις πιο πρόσφατες λειτουργίες του λογισμικού IBM Cognos Analytics. Το IBM Cognos Analytics on Cloud είναι η βασική προσφορά και ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει μια συνδρομή στην Υπηρεσία Cloud που θα αποτελείται από έναν ή περισσότερους λογαριασμούς χρηστών, καθένας από τους οποίους θα συσχετιστεί με ένα από τα επίπεδα που περιγράφονται παρακάτω.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Το επίπεδο IBM Cognos Analytics on Cloud Standard παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αναπτύσσει μοντέλα δεδομένων, χειριστήρια και ιστορίες, να βλέπει προγραμματισμένες αναφορές και να καταναλώνει ενεργές αναφορές μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυνατότητες διαδραστικής εξερεύνησης OLAP. Η Υπηρεσία Cloud διευρύνει τις δυνατότητες πρόσβασης στις αναφορές υποστηρίζοντας ένα ευρύ φάσμα φορητών συσκευών που περιλαμβάνει συσκευές Apple iPhone, συσκευές Android και ταμπλέτες.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Εκτός από τις δυνατότητες που προσφέρει το επίπεδο Standard, το επίπεδο IBM Cognos Analytics on Cloud Plus παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αναπτύσσει προσαρμοσμένες εξερευνήσεις.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Εκτός από τις δυνατότητες που προσφέρει το επίπεδο Plus, το επίπεδο IBM Cognos Analytics on Cloud Premium παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αναπτύσσει διαδραστικές αναφορές και εξειδικευμένα ερωτήματα, να δημιουργεί νέες αναφορές και να προγραμματίζει τη μελλοντική ή επαναλαμβανόμενη εκτέλεση αναφορών.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

Το IBM Cognos Analytics on Cloud Administration είναι μια υποχρεωτική προσφορά πρόσθετης υπηρεσίας χωρίς χρέωση που παρέχεται στους χρήστες της συνδρομής ως διαχειριστικός ρόλος για τη διαχείριση της προσφοράς επιπέδου που έχει επιλέξει ο Πελάτης.

1.2 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

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 καλών 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 αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας 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 καλών 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. 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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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	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:

- 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 οποιονδήποτε μέσο.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις 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 Εφεδρική Υποστήριξη (Backup)

Σε καθημερινή βάση γίνεται εφεδρική αποθήκευση (backup) του χώρου των κοινόχρηστων φακέλων και των βάσεων δεδομένων εφαρμογών. Οι εφεδρικές αποθηκεύσεις γίνονται τοπικά και τα εφεδρικά αντίγραφα αποθηκεύονται σε ένα χωριστό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Η IBM θα διατηρεί τα αρχεία των τελευταίων 7 ημερήσιων εφεδρικών αποθηκεύσεων και επιπλέον θα διατηρεί τα αρχεία 4 εβδομαδιαίων εφεδρικών αποθηκεύσεων. Τα εφεδρικά αντίγραφα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευση σε σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης αποτελούμενο από δίσκους και κατά τη διαβίβασή τους.

5.2 Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Σε περίπτωση που η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας κάποιου καταστροφικού συμβάντος ή άλλης αιτίας πέρα από τον έλεγχο της IBM στο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων όπου η IBM παρέχει την Υπηρεσία Cloud στον Πελάτη, η IBM θα προβεί στις απαραίτητες εργασίες για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη μέσω κάποιου άλλου κέντρου πληροφοριακών συστημάτων της IBM εντός 14 ημερολογιακών ημερών. Ανατρέξτε στη Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών για πληροφορίες σχετικά με τις διακοπές που δεν θεωρούνται καταστροφικές ή πέρα από τον έλεγχο της IBM.

5.3 Πρόσβαση στις Πηγές Δεδομένων του IBM Planning Analytics

Οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud IBM Cognos Analytics Dedicated επιτρέπεται να χρησιμοποιούν την εν λόγω Υπηρεσία για την πρόσβαση στα δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud IBM Planning Analytics.

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.