

## IBM Maximo Application Suite 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

Η Υπηρεσία Cloud IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) φιλοξενεί και διαχειρίζεται το IBM Maximo Application Suite στο IBM Cloud.

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.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Υποστήριξη για τις ακόλουθες εφαρμογές που αποτελούν μέρος του IBM Maximo Application Suite (MAS) στο IBM Cloud με Red Hat OpenShift.
  - Διαχείριση
  - Οθόνη
- Ένα περιβάλλον παραγωγής και ένα περιβάλλον μη παραγωγής για κάθε υλοποιημένη εφαρμογή. Είναι δυνατή η αγορά πρόσθετων περιβαλλόντων μη παραγωγής (Dev) για κάθε εφαρμογή.

Ο Πελάτης πρέπει να έχει προμηθευτεί δικαιώματα άδειας χρήσης λογισμικού για το IBM Maximo Application Suite, ως προαπαιτούμενο για αυτή την υπηρεσία. Τα δικαιώματα για το λογισμικό IBM Maximo Application Suite που χρησιμοποιούνται στο MAS MS δεν μπορούν να χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα σε άλλα περιβάλλοντα.

#### Παράμετροι γενικού σχεδιασμού περιβάλλοντος εφαρμογής

	Dev	Small	Medium	Large
Διαχείριση	Έως 2 χρήστες	Έως 100 χρήστες	101 – 250 χρήστες	251 – 500 χρήστες
Οθόνη	Έως 10 σημεία I/O	1.000 σημεία I/O	50.000 σημεία I/O	300.000 σημεία I/O

### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

#### 1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Αυτή η υπηρεσία βάσης διαμορφώνει το διαχειριζόμενο περιβάλλον υπηρεσίας για υποστήριξη των διαφόρων εφαρμογών που αναπτύσσονται από το Maximo Application Suite. Η μονάδα δυναμικότητας περιλαμβάνει προαπαιτούμενες βασικές εφαρμογές, middleware και βάσεις δεδομένων. Ο Πελάτης θα πρέπει να προμηθευτεί τον κατάλληλο αριθμό δικαιωμάτων Μονάδας Δυναμικότητας με βάση την εφαρμογή που προμηθεύεται και το μέγεθος του περιβάλλοντος. Το μέγεθος της μεγαλύτερης υλοποιημένης εφαρμογής στο περιβάλλον Maximo Application Suite χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό του απαιτούμενου αριθμού απαιτούμενων μονάδων δυναμικότητας, ως ακολούθως:

#### Απαιτούμενες Μονάδες Δυναμικότητας

Dev	Small	Medium	Large
1	7	9	12

#### 1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

Εκτός από τις Μονάδες Δυναμικότητας που απαιτούνται για τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος MAS MS, ο Πελάτης θα πρέπει να προμηθευτεί επιπλέον VPC για να ολοκληρώσει τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος, ανάλογα με την εφαρμογή της σουίτας εφαρμογών που έχει υλοποιήσει, ως εξής:

## Πυρήνες Εικονικού Επεξεργαστή που απαιτούνται

	Dev	Small	Medium	Large
Οθόνη	24	24	32	213
Διαχείριση	8	8	24	48

Είναι δυνατή η προμήθεια επιπλέον δικαιωμάτων VPC εφόσον ο Πελάτης απαιτεί περισσότερη υπολογιστική δυναμικότητα από αυτήν που περιλαμβάνεται στη βασική διαμόρφωση της εφαρμογής. Οι VPC υλοποιούνται σε πολλαπλάσια των 16.

### 1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

Εκτός από τις Μονάδες Δυναμικότητας που απαιτούνται για τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος MAS MS, ο Πελάτης θα πρέπει να προμηθευτεί επιπλέον Gigabyte για να ολοκληρώσει τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος, ανάλογα με την εφαρμογή της σουίτας εφαρμογών που έχει υλοποιήσει, ως εξής:

#### Gigabyte που Απαιτούνται

	Dev	Small	Medium	Large
Οθόνη	1024	1024	2048	8192
Διαχείριση	2800	500	1200	2800

Είναι δυνατή η προμήθεια επιπλέον δικαιωμάτων Gigabyte εφόσον ο Πελάτης απαιτεί περισσότερη χωρητικότητα χώρου αποθήκευσης από αυτήν που περιλαμβάνεται στη βασική διαμόρφωση της εφαρμογής.

Η τυπική εφαρμογή Dev, Small και Medium Monitor Application μπορεί να υποστηρίξει το πολύ 4.000 GB χώρου αποθήκευσης Πελάτη. Η τυπική εφαρμογή Large Monitor Application μπορεί να υποστηρίξει το πολύ 96.000 GB χώρου αποθήκευσης Πελάτη.

## 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 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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

## 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:

- Μονάδα Δυναμικότητας (Capacity Unit) είναι μια ανεξάρτητη μονάδα μέτρησης δυναμικότητας που σχετίζεται με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud.
- Εικονικός Πυρήνας Επεξεργαστή (Virtual Processor Core) είναι ένας εικονικοποιημένος επεξεργαστής τυπικής δυναμικότητας που καθίσταται διαθέσιμος στις Υπηρεσίες Cloud ή βρίσκεται υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών Cloud.
- Ένα Gigabyte (GB) ορίζεται ως 2 στη 30η 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 Περίοδος Διατήρησης

Οι παρακάτω περίοδοι διατήρησης ισχύουν για εισερχόμενα δεδομένα συσκευής στη λειτουργικότητα Monitor η οποία αποτελεί μέρος του IBM Maximo Application Suite:

- 7 ημέρες για ένα περιβάλλον μη παραγωγής
- 3 μήνες για ένα περιβάλλον παραγωγής

**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.