

IBM Planning Analytics

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 Planning Analytics είναι μια συνεργατική, επεκτάσιμη επιχειρησιακή λύση κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, βαθμολόγησης και δημιουργίας αναφορών. Οι εφαρμογές αυτές υποστηρίζονται από τον εξυπηρετητή TM1 In-Memory OLAP (OnLine Analytical Processing) 64-bit, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα κατ' απαίτηση ανάλυσης σύνθετων πολυδιάστατων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.

Αυτή η προσφορά αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Διαχειριστικές εφαρμογές πελάτη (administrative clients) που επιτρέπουν σε διαχειριστές να μοντελοποιούν και να υλοποιούν λύσεις κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, δημιουργίας αναφορών, καταμέτρησης και βαθμολόγησης.
- Διαδικτυακή διεπαφή (Web Interface) που παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα συνεισφοράς, εξέτασης και έγκρισης σχεδίων, πρόσβασης σε αναφορές, δείκτες KPI (key performance indicators) και μετρικά στοιχεία, και εκτέλεσης ad hoc αναλύσεων. Επίσης παρέχει σε διαχειριστές τη δυνατότητα παρακολούθησης δραστηριοτήτων.
- Πρόσθετη λειτουργία (plug-in) του Excel που παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα εξερεύνησης, εύρεσης, αναφοράς και ανάλυσης δεδομένων στο Microsoft Excel.

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.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Planning Analytics

Η Υπηρεσία Cloud IBM Planning Analytics περιλαμβάνει:

- α. Μία (1) Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Planning Analytics, η οποία περιλαμβάνει:
 - Έως εξήντα τέσσερα gigabytes (64GB) μνήμη για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) TM1
 - Διακόσια gigabytes (200GB) χώρο κοινόχρηστων φακέλων για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1
- β. Μία (1) Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Planning Analytics, η οποία περιλαμβάνει:
 - Έως εξήντα τέσσερα gigabytes (64GB) μνήμη για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) TM1
 - Διακόσια gigabytes (200GB) χώρο κοινόχρηστων φακέλων για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1

1.1.2 IBM Planning Analytics Digital Pack

Το IBM Planning Analytics Digital Pack παρέχει ένα σημείο εισόδου που περιέχει μόνο τα βασικά λειτουργικά τμήματα της Υπηρεσίας Cloud IBM Planning Analytics.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Μία (1) Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Planning Analytics Digital Pack, η οποία περιλαμβάνει:
 - Έως τριάντα δύο gigabytes (32GB) μνήμη για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) TM1
 - Έως τέσσερις (4) πυρήνες επεξεργαστών
 - Διακόσια gigabytes (200GB) χώρο κοινόχρηστων φακέλων για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1
- β. Πέντε (5) Χρήστες του IBM Planning Analytics Digital
- γ. Στους τρεις (3) από τους πέντε (5) Χρήστες του IBM Planning Analytics Digital επιτρέπεται η πρόσβαση στις λειτουργίες του Remote Desktop Protocol στις οποίες βασίζεται η Υπηρεσία Cloud. Στις λειτουργίες του Remote Desktop Protocol περιλαμβάνονται οι εξής:
 - Δημιουργία, τροποποίηση ή/και διαγραφή αντικειμένων βάσης δεδομένων TM1
 - Διαχείριση ασφάλειας (χρηστών/ομάδων/προνομιών)
 - Εκτέλεση διεργασιών και προγραμματισμός εργασιών
 - Πρόσβαση σε πληροφορίες απόδοσης για τον εξυπηρετητή (σε κύβους (cube) μετρικών στοιχείων και αρχεία καταγραφής (logs) του εξυπηρετητή)
 - Δημιουργία και διαχείριση ροών εργασιών
 - Έως πενήντα (50) Χρήστες με ρόλο IBM Planning Analytics Digital User (συμπεριλαμβανομένων των πέντε (5) Χρηστών IBM Planning Analytics Digital User που παρέχονται με την Υπηρεσία Cloud).

1.1.3 IBM Planning Analytics Hybrid Entitlement

Το IBM Planning Analytics Hybrid Entitlement περιλαμβάνει τόσο την Υπηρεσία Cloud IBM Planning Analytics όσο και το IBM Planning Analytics Advanced. Το Πρόγραμμα IBM που καλύπτεται από αυτό το δικαίωμα χρήσης είναι το IBM Planning Analytics Advanced.

Κάθε Εξουσιοδοτημένος Χρήστης του IBM Planning Analytics Hybrid Entitlement μπορεί να είναι είτε Εξουσιοδοτημένος Χρήστης του IBM Planning Analytics με ρόλο Χρήστης Μοντελοποίησης είτε Εξουσιοδοτημένος Χρήστης του IBM Planning Analytics Advanced, αλλά όχι και τα δύο ταυτόχρονα.

Σε δέκα (10) Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του IBM Planning Analytics Hybrid Entitlement επιτρέπεται η πρόσβαση στις λειτουργίες του Remote Desktop Protocol, στις οποίες βασίζεται η Υπηρεσία Cloud. Στις λειτουργίες του Remote Desktop Protocol περιλαμβάνονται οι εξής δυνατότητες:

- Δημιουργία, τροποποίηση ή/και διαγραφή αντικειμένων βάσης δεδομένων TM1
- Διαχείριση ασφάλειας (χρηστών/ομάδων/προνομιών)
- Εκτέλεση διεργασιών και προγραμματισμός εργασιών
- Πρόσβαση σε πληροφορίες απόδοσης για τον εξυπηρετητή (σε κύβους (cube) μετρικών στοιχείων και αρχεία καταγραφής (logs) του εξυπηρετητή)
- Δημιουργία και διαχείριση ροών εργασιών

1.1.4 IBM Planning Analytics On Demand

Το IBM Planning Analytics On Demand προσφέρει ένα κατ' απαίτηση (on-demand) σημείο εισόδου με χρήση του λειτουργικού τμήματος Planning Analytics Workspace της Υπηρεσίας Cloud IBM Planning Analytics και παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να προβαίνουν μόνοι τους σε δημιουργία συνδρομής και παροχή πρόσθετων περιεκτών βάσης δεδομένων ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μία (1) παραγωγική Περίπτωση Χρήσης μισθωτή cloud του IBM Planning Analytics με μνήμη (RAM) έως δύο gigabytes (2GB) για τον περιέκτη βάσης δεδομένων TM1.

1.1.5 Ρόλοι Χρηστών

Χρήστης Μοντελοποίησης (Modeler) του IBM Planning Analytics

Οι Χρήστες Μοντελοποίησης του IBM Planning Analytics μπορούν να δημιουργούν, να τροποποιούν ή/και να διαγράφουν αντικείμενα βάσης δεδομένων TM1, να διαχειρίζονται την ασφάλεια (χρήστες/ομάδες/προνόμια), να εκτελούν διεργασίες και να προγραμματίζουν την εκτέλεση εργασιών, να

έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για την απόδοση εξυπηρετητών (σε κύβους μετρικών στοιχείων (metrics cubes) και αρχεία καταγραφής συμβάντων εξυπηρετητών (server logs)), να δημιουργούν και να διαχειρίζονται ροές εργασιών, και να εκτελούν ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud.

Χρήστης (User) του IBM Planning Analytics

Οι Χρήστες του IBM Planning Analytics μπορούν να εκτελούν ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud, αλλά δεν τους επιτρέπεται να χρησιμοποιούν κανένα από τα παρακάτω λειτουργικά τμήματα ή τις παρακάτω λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator για τη δημιουργία διεργασιών (processes)
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications για λειτουργίες διαχείρισης
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow για λειτουργίες διαχείρισης, με την εξαίρεση της εξέτασης και έγκρισης ροών εργασιών
- Λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Remote Desktop Protocol

Χρήστης Εξερεύνησης (Explorer) του IBM Planning Analytics

Οι Χρήστες Εξερεύνησης του IBM Planning Analytics μπορούν να εκτελούν ανάγνωση δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud, αλλά δεν τους επιτρέπεται να χρησιμοποιούν κανένα από τα παρακάτω λειτουργικά τμήματα ή τις παρακάτω λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud:

- Planning Analytics Workspace για υστεροεγγραφή (writeback)
- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator για τη δημιουργία διεργασιών (processes)
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Web για υστεροεγγραφή (writeback)
- IBM Cognos TM1 Applications για λειτουργίες διαχείρισης ή υστεροεγγραφή (writeback)
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow για λειτουργίες διαχείρισης, με την εξαίρεση της εξέτασης και έγκρισης ροών εργασιών
- Λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Remote Desktop Protocol

Ψηφιακός Χρήστης (Digital User) του IBM Planning Analytics

Οι Ψηφιακοί Χρήστες του IBM Planning Analytics μπορούν να κάνουν τα εξής:

- Ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM Cognos TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud.
- Πρόσβαση σε όλες τις δυνατότητες του Planning Analytics Workspace

Η επιλογή IBM Planning Analytics Digital User διατίθεται μόνο για το IBM Planning Analytics Digital Pack.

Χρήστης Κατ' Απαίτηση (On Demand User) του IBM Planning Analytics

Οι Κατ' Απαίτηση Χρήστες του IBM Planning Analytics μπορούν να κάνουν τα εξής:

- Ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM Cognos TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud.
- Έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες στο Planning Analytics Workspace:
 - Δημιουργία, τροποποίηση ή/και διαγραφή αντικειμένων βάσης δεδομένων TM1
 - Διαχείριση ρυθμίσεων συνδρομής

- Εκτέλεση εργασιών διαχείρισης βάσης δεδομένων και χρηστών για τους κατ' απαίτηση μισθωτές
- Διαχείριση ασφάλειας TM1 (χρήστες/ομάδες/προνόμια)
- Εκτέλεση διεργασιών
- Ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων σε έναν εξυπηρετητή IBM TM1 στον οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή η Υπηρεσία Cloud
- Συνεισφορά σε σχέδια, προϋπολογισμούς και προβλέψεις
- Συγκρότηση χειριστηρίων (dashboards) σχεδιασμού και ανάλυσης
- Σενάρια εξερεύνησης με ανάλυση τύπου what-if σε πραγματικό χρόνο

Ο Κατ' Απαίτηση Χρήστης του IBM Planning Analytics είναι διαθέσιμος μόνο για το IBM Planning Analytics On Demand.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες Προαιρετικές Υπηρεσίες δεν είναι διαθέσιμες για μισθωτές του IBM Planning Analytics Digital Pack και του IBM Planning Analytics On Demand.

1.2.1 IBM Planning Analytics Additional Memory – 128GB Maximum

Αυτή η προσφορά αυξάνει τη δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης του IBM Planning Analytics (64GB) σε εκατό είκοσι οκτώ Gigabytes (128GB) μνήμης RAM για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) TM1.

1.2.2 IBM Planning Analytics Premium Instance

Αυτή η προσφορά αυξάνει τη δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης του IBM Planning Analytics (64GB) σε έως πεντακόσια δώδεκα Gigabytes (512GB) μνήμης RAM για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1 και ένα Terabyte (1TB) χώρου στο δίσκο για κοινόχρηστους φακέλους, και το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1 φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον "ενός μισθωτή" (single tenant) με είτε ένα υπό διαχείριση hypervisor είτε ένα φυσικό εξυπηρετητή αποκλειστικής χρήσης.

1.2.3 IBM Planning Analytics Premium Instance Additional Memory – 1TB Maximum

Αυτή η προσφορά αυξάνει τη δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης του IBM Planning Analytics Premium (512GB) για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1 σε ένα Terabyte (1TB) μνήμης RAM συνολικά.

1.2.4 IBM Planning Analytics Premium Instance Additional Memory – 2TB Maximum

Αυτή η προσφορά αυξάνει τη δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης του IBM Planning Analytics Premium (1TB) για το επίπεδο βάσης δεδομένων TM1 σε δύο Terabytes (2TB) μνήμης RAM συνολικά. Για αυτή την προσφορά απαιτείται μια υπάρχουσα συνδρομή για την Υπηρεσία IBM Planning Analytics Premium Instance Additional Memory – 1TB Maximum.

1.2.5 IBM Planning Analytics Additional Production Instance

Αυτή η προσφορά προσθέτει μια επιπλέον Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Planning Analytics με έως εξήντα τέσσερα gigabytes (64GB) μνήμης (RAM) για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) του TM1 και διακόσια gigabytes (200GB) χώρου για κοινόχρηστους φακέλους στο δίσκο.

1.2.6 IBM Planning Analytics Additional Non-Production Instance

Αυτή η προσφορά προσθέτει μια επιπλέον Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Planning Analytics με έως εξήντα τέσσερα gigabytes (64GB) μνήμης (RAM) για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) του TM1 και διακόσια gigabytes (200GB) χώρου για κοινόχρηστους φακέλους στο δίσκο.

1.2.7 IBM Planning Analytics Additional Planning Storage

Αυτή η προσφορά επιτρέπει στον Πελάτη να καταναίμει 250 GB επιπλέον χώρο στο δίσκο για κοινόχρηστους φακέλους στο επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) TM1 είτε για την Παραγωγική είτε για τη Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.8 IBM Planning Analytics Premium Reporting Production Instance

Αυτή η προσφορά παρέχει σε Εξουσιοδοτημένους Χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε ορισμένες λειτουργίες του IBM Cognos Analytics για την ανάπτυξη χειριστηρίων (dashboards), διαδραστικών αναφορών, προσαρμοσμένων αναλύσεων και εξειδικευμένων ερωτημάτων, τη δημιουργία νέων

αναφορών, την προβολή προγραμματισμένων αναφορών και τη χρήση ενεργών αναφορών μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης. Οι λειτουργίες του IBM Cognos Analytics παρέχουν δυνατότητες διαδραστικής εξερεύνησης OLAP και επιτρέπουν στον Πελάτη τη δημιουργία και μορφοποίηση αναφορών διαφόρων ειδών, όπως λίστες, πίνακες διασταύρωσης, διαγράμματα και οικονομικές καταστάσεις. Το IBM Cognos Analytics διευρύνει τις δυνατότητες πρόσβασης στις αναφορές υποστηρίζοντας ένα ευρύ φάσμα φορητών συσκευών, συμπεριλαμβανομένων συσκευών Apple iPhone, συσκευών Android και tablets. Αυτή η προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία επιτρέπει την αποθήκευση έως και 250 GB περιεχομένου που δημιουργήθηκε από τους χρήστες με τις λειτουργίες του Cognos Analytics. Η χρήση του Cognos Analytics πρέπει να είναι στο πλαίσιο της υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud IBM Planning Analytics, ενώ δεν επιτρέπεται η χρήση του Cognos Analytics ανεξάρτητα από την Υπηρεσία Cloud.

1.2.9 IBM Planning Analytics Premium Reporting Non-Production Instance

Αυτή η προσφορά επιτρέπει σε Εξουσιοδοτημένους Χρήστες να αποκτούν πρόσβαση στις λειτουργίες και δυνατότητες του IBM Planning Analytics Premium Reporting Production Instance, αλλά οι εν λόγω λειτουργίες και δυνατότητες μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για μη παραγωγικούς σκοπούς. Πέρα από τον Περιορισμό για Μη Παραγωγική Χρήση, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτή τη προαιρετική πρόσθετη (add-on) υπηρεσία για τη ρύθμιση απόδοσης (performance tuning).

1.2.10 IBM Planning Analytics Additional Reporting Storage

Αυτή η προσφορά επιτρέπει στον Πελάτη να καταναίει 250 GB επιπλέον χώρο στο δίσκο είτε στο IBM Planning Analytics Premium Reporting Production Instance είτε στο IBM Planning Analytics Premium Reporting Non-Production Instance για περιεχόμενο που δημιουργείται από το χρήστη με τις λειτουργίες του Cognos Analytics.

1.2.11 IBM Planning Analytics Disaster Recovery Premium

Αυτή η προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία διασφαλίζει ότι, 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 τριών (3) 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.

1.2.12 IBM Planning Analytics On Demand – Additional 2GB TM1 Database Container

Αυτή η προσφορά παρέχει έναν πρόσθετο περιέκτη βάσης δεδομένων IBM Cognos TM1 με μνήμη (RAM) έως δύο gigabytes (2GB).

Διατίθεται μόνο με περιπτώσεις χρήσης του IBM Planning Analytics On Demand.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

Αυτές οι Υπηρεσίες περιλαμβάνουν Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενες Υπηρεσίες για το IBM Planning Analytics και το IBM Planning Analytics Digital Pack.

1.3.1 IBM Planning Analytics Jump Start

Η υπηρεσία IBM Planning Analytics Jump Start παρέχει εξ αποστάσεως καθοδήγηση, βοήθεια και συμβουλές για ογδόντα (80) το πολύ ώρες σε πέντε (5) το πολύ χρήστες. Η υπηρεσία περιλαμβάνει, ενδεικτικά όχι περιοριστικά, τα εξής:

- Παροχή βοήθειας στον προσδιορισμό των επιχειρηματικών προκλήσεων του Πελάτη σε συνάρτηση με ένα από κοινού συμφωνηθέν σενάριο χρήσης
- Παροχή βοήθειας στην παραμετροποίηση δεδομένων προέλευσης και στην εγκατάσταση μιας ασφαλούς πύλης (gateway) στο περιβάλλον cloud
- Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στις δοκιμασμένες πρακτικές του Planning Analytics για τη δημιουργία αναφορών και χειριστηρίων (dashboards)
- Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στη διαχείριση του Planning Analytics

Οι υπηρεσίες IBM Planning Analytics Jump Start αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν ενενήντα (90) ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.2 IBM Planning Analytics Jump Start Plus

Η υπηρεσία IBM Planning Analytics Jump Start Plus παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως ογδόντα οκτώ (88) ωρών σε πέντε (5) το πολύ χρήστες. Η υπηρεσία περιλαμβάνει, ενδεικτικά όχι περιοριστικά, τα εξής:

- α. Πρόσβαση στα ακόλουθα Εικονικά Μαθήματα Αυτόνομου Ρυθμού (Self-Paced Virtual Classes - "Μαθήματα SPVC") και εργαστήρια:
 - IBM Planning Analytics Workspace – Guided Learning Workshop
 - IBM Cognos TM1 – Analyze and Share Data (Κωδικός SPVC J1257G)
 - IBM Cognos TM1 – Design and Develop Models in Performance Modeler (Κωδικός SPVC J1252G) ή IBM Cognos TM1 – Design and Develop Models in Architect (Κωδικός SPVC J1261G)
 - Πρόσβαση σε εγχειρίδια πρότυπων μαθημάτων της IBM, τα οποία παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή στους σπουδαστές
 - Πρόσβαση στο διαδικτυακό SPVC training lab, το οποίο είναι προσβάσιμο 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για μια περίοδο τριάντα (30) ημερών
 - Η περίοδος τριάντα (30) ημερών ξεκινά με την εισαγωγή του κωδικού πρόσβασης που παρέχεται σε ένα email εγγραφής.
- β. Τριάντα δύο (32) ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενη ηλεκτρονική εκπαίδευση υπό την επίβλεψη εκπαιδευτή για χρήση σε συνάρτηση με τα μαθήματα SPVC.
- γ. Πενήντα έξι (56) ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενη καθοδήγηση, βοήθεια και συμβουλές, συμπεριλαμβανομένων των εξής:
 - Προσδιορισμός των επιχειρηματικών προκλήσεων του Πελάτη σε συνάρτηση με ένα από κοινού συμφωνηθέν σενάριο χρήσης
 - Παροχή βοήθειας στην παραμετροποίηση δεδομένων προέλευσης και στην εγκατάσταση μιας ασφαλούς πύλης (gateway) στο περιβάλλον cloud
 - Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στις δοκιμασμένες πρακτικές του Planning Analytics για τη δημιουργία αναφορών και χειριστηρίων (dashboards)
 - Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στη διαχείριση του Planning Analytics

Οι υπηρεσίες IBM Planning Analytics Jump Start Plus αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν ενενήντα (90) ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.3 IBM Planning Analytics Digital Jump Start

Το IBM Planning Analytics Digital Jump Start παρέχει τις ακόλουθες αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες βοήθειας και εκμάθησης εντός του παρακάτω πλαισίου:

- Είκοσι πέντε (25) ενότητες εξ αποστάσεως παρεχόμενης τεχνογνωσίας
- Διεξαγωγή μιας εναρκτήριας σύσκεψης του έργου για την επαλήθευση και τον προγραμματισμό του τρόπου χρήσης των υπηρεσιών που αγοράστηκαν.
- Παρέχονται πέντε (5) κωδικοί πρόσβασης για μαθήματα αυτοδιδασκαλίας (Διαδικτυακή Εκπαίδευση ή Καθοδηγούμενη Ηλεκτρονική Εκμάθηση (eLearning)) που παρέχονται από την IBM. Τα μαθήματα είναι προσβάσιμα 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για μια περίοδο τριάντα (30) ημερών. Η περίοδος τριάντα (30) ημερών ξεκινά με την εισαγωγή του κωδικού πρόσβασης, ο οποίος παρέχεται σε ένα email εγγραφής.

Οι υπηρεσίες IBM Planning Analytics Digital Jump Start αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν ενενήντα (90) ημέρες μετά την αγορά τους, 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 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=1413345793248>

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 οποιοδήποτε μέσο.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Ένα Gigabyte (GB) ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes) που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται από τις Υπηρεσίες Cloud.

4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

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

Η Υπηρεσία Cloud περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- IBM Planning Analytics for Microsoft Excel
- IBM Cognos Integration Server
- IBM Cognos Command Center

Η Υπηρεσία Cloud IBM Planning Analytics Digital Pack περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- IBM Planning Analytics for Microsoft Excel

Το Λογισμικό Ενεργοποίησης δεν προορίζεται για χρήση με τις Υπηρεσίες Cloud IBM Planning Analytics Digital Tier.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

5.3 Ελάχιστα Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης

Για την προσφορά Υπηρεσίας Cloud IBM Planning Analytics, με την εξαίρεση του IBM Planning Analytics Hybrid Entitlement, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα (1) δικαίωμα χρήσης του IBM Planning Analytics Modeler και τουλάχιστον είκοσι ένα (21) δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών συνολικά. Οι εν λόγω Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες μπορεί να είναι χρήστες είτε με ρόλο IBM Planning Analytics Modeler είτε με ρόλο IBM Planning Analytics User.

5.4 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων της επιχείρησής του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

5.5 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 στη συνέχεια ανατυπώνονται (replicate) σε μια άλλη βάση δεδομένων σε ένα χωριστό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Η IBM θα διατηρεί τα εφεδρικά αντίγραφα των δεδομένων για τουλάχιστον είκοσι οκτώ (28) ημέρες, ως εξής: τα δεδομένα των επτά (7) πιο πρόσφατων ημερήσιων εφεδρικών αποθηκεύσεων και τα δεδομένα των τεσσάρων (4) πιο πρόσφατων εβδομαδιαίων εφεδρικών αποθηκεύσεων. Τα εφεδρικά αντίγραφα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευση σε σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης αποτελούμενο από δίσκους και κατά τη διαβίbasή τους. Για την Υπηρεσία Cloud IBM Planning Analytics On Demand, η IBM θα διατηρεί εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων για τις τελευταίες είκοσι οκτώ (28) ημέρες ως εξής: Τρία (3) ημερήσια εφεδρικά αντίγραφα των τελευταίων ημερών, δύο (2) εβδομαδιαία εφεδρικά αντίγραφα των τελευταίων εβδομάδων και ένα (1) εφεδρικό αντίγραφο των τελευταίων 28 ημερών.

5.6 Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά - Προγράμματα Οδήγησης ODBC

Στο βαθμό που ο Πελάτης παρέχει στην IBM προγράμματα οδήγησης (drivers) ODBC και αντίστοιχα αρχεία του Πελάτη ή τρίτων τα οποία ο Πελάτης ζητά από την IBM να τα χρησιμοποιεί στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη (από κοινού "Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά"): με την παρούσα ο Πελάτης χορηγεί στην IBM μια πλήρως εξοφληθείσα, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, παγκόσμια ισχύος, περιορισμένη άδεια χρήσης (χωρίς δικαίωμα χορήγησης υποαδειών χρήσης), υποκείμενη στα ισχύοντα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Πελάτη, να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά για τον αποκλειστικό σκοπό της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη. Η IBM μπορεί

κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιεί τα εν λόγω Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά και μπορεί οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να πάψει να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά.

Ο Πελάτης βεβαιώνει και εγγυάται σε διαρκή βάση ότι (α) διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή Παρεχόμενων από τον Πελάτη Υλικών στην IBM, (β) η IBM μπορεί νομίμως να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη, και (γ) τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά δεν περιέχουν επιβλαβή κώδικα. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την IBM αμελλητί εάν ο Πελάτης χάσει το δικαίωμα να επιτρέψει στην IBM να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά ή εάν ο Πελάτης διαπιστώσει ότι τα εν λόγω υλικά περιέχουν επιβλαβή κώδικα.

5.7 Πρόσβαση στις Πηγές Δεδομένων του IBM Planning Analytics

Οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud IBM Cognos Analytics Dedicated του Πελάτη 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.