

## IBM Case Manager on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Case Manager on Cloud παρέχει τα εξής:

- α. Το IBM Content Navigator για την πρόσβαση σε προηγμένες εφαρμογές διαχείρισης υποθέσεων
- β. Διαχείριση υποθέσεων επικεντρωμένη σε περιεχόμενο, επιτρέποντας σε εργαζομένους της γνώσης και επιχειρηματικούς αναλυτές:
  - (1) να χρησιμοποιούν το Case Builder για τη γρήγορη και εύκολη σχεδίαση και δοκιμή νέων λύσεων για υποθέσεις,
  - (2) να χρησιμοποιούν τα παρεχόμενα πρότυπα δειγμάτων λύσεων,
  - (3) να δημιουργούν και να συντηρούν ιδιότητες υποθέσεων, ρόλους χρηστών, φακέλους εισερχομένων, είδη εγγράφων και οπτικές διατάξεις σελίδων και δεδομένων,
  - (4) να εφαρμόζουν ενσωματωμένους επιχειρησιακούς κανόνες που διευκολύνουν την ανάπτυξη λύσεων στο περιβάλλον του Case Manager Builder,
  - (5) να δημιουργούν εργασίες υποθέσεων και τις υποκείμενες ροές εργασιών τους,
  - (6) να χρησιμοποιούν το περιβάλλον εκτέλεσης του Case Client για την παρουσίαση των λύσεων που δημιουργήθηκαν από το Case Builder,
  - (7) να αποκτούν πρόσβαση στο βασιζόμενο στο Content Navigator περιβάλλον χρήστη,
  - (8) να αποκτούν πρόσβαση στο Διαχειριστή Υποθέσεων (Case Administrator) για την υλοποίηση και διαχείριση λύσεων,
  - (9) να αποκτούν πρόσβαση στο Case Monitor και στο Case Analyzer για την παροχή αναφορών βάσει τρεχόντων και ιστορικών δεδομένων για υποθέσεις,
  - (10) να αποκτούν πρόσβαση σε API για την επέκταση λύσεων,
  - (11) να αποκτούν πρόσβαση στην πλήρη, απεριόριστη χρήση του Case Foundation για τη διαχείριση ενεργού περιεχομένου και ρών εργασιών υποθέσεων,
  - (12) να αποκτούν πρόσβαση στην πλήρη, απεριόριστη χρήση του FileNet Content Manager και της αντίστοιχης υποδομής αποθήκευσης ECM.
- γ. Μια ασφαλή, εικονική ιδιωτική (virtual private) υποδομή
- δ. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή
- ε. Εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 4 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής
- στ. Παρακολούθηση του περιβάλλοντος παραγωγής σε 24x7 βάση, κρυπτογράφηση δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους και στο χώρο αποθήκευσης, σάρωση για τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα, υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων / διενέργειας δοκιμών διείσδυσης, επιδιορθώσεις λογισμικού και αναβαθμίσεις λογισμικού (για τυχόν υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων ή δραστηριότητες που απαιτούνται για ειδικά προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις ή επεκτάσεις παρέχεται χωριστή προσφορά).
- ζ. Ενσωμάτωση του Active Directory
 

Συμπεριλαμβανόμενες Επιλογές: (Microsoft Active Directory ή IBM Tivoli Directory Server)

  - (1) Ταυτοποίηση στον Εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud με αντίστροφη αναπαραγωγή στοιχείων ταυτότητας στον κατάλογο LDAP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη
    - (α) Παροχή ελεγκτή τομέα (domain controller, για ανάγνωση μόνο) στην Υπηρεσία Cloud, ο οποίος θα βρίσκεται στον τομέα του Πελάτη

- (β) Ο Πελάτης διαχειρίζεται κάθε πρόσβαση τελικού χρήστη στο περιβάλλον cloud (ομάδες, ταυτότητες, δικαιώματα πρόσβασης).
- (γ) Εκχώρηση πλήρων δικαιωμάτων διαχείρισης στον Πελάτη
- (2) Ταυτοποίηση στον εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud όπου ο Πελάτης διαχειρίζεται τους χρήστες (όχι στον τομέα του Πελάτη)
- (3) Παραπομπή σε ελεγκτή τομέα στις εγκαταστάσεις του Πελάτη για την ταυτοποίηση χρηστών
  - (α) Πιθανές επιπτώσεις στην απόδοση
  - (β) Ταυτοποίηση μόνο για τη διάρκεια της συνεδρίας

Οποιοσδήποτε άλλες παραμετροποιήσεις (όπως π.χ. η παροχή τμημάτων του καταλόγου LDAP στην Υπηρεσία Cloud, είτε επιλεκτικά από τον Πελάτη είτε με τη χρήση ενός αρχείου σεναρίου (script), επιλογές ενοποίησης (federation) όπως SAML, MS Federation Services κ.ά.) υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμής.

Υπηρεσίες υλοποίησης, παραμετροποίησης και ενοποίησης λύσης προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις του Πελάτη διατίθενται έναντι πρόσθετης χρέωσης βάσει μιας Περιγραφής Έργου.

Περιλαμβάνονται αναβαθμίσεις λογισμικού στο πλαίσιο των υπηρεσιών. Δεν περιλαμβάνονται αναβαθμίσεις για τις οποίες απαιτούνται διαδικασίες μετάπτωσης δεδομένων (data migration) ή προσαρμοσμένες επεκτάσεις (extensions).

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια προσφορά βασικής Υπηρεσίας Cloud, όπως ορίζεται παρακάτω.

Η βασική προσφορά περιλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας σε επιλεγμένα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ένα περιβάλλον πολλαπλών "κατοίκων" (multi-tenant). Για οποιαδήποτε παροχή υπηρεσιών εκτός των εν λόγω κέντρων θα απαιτείται το Dedicated Add-On. Κάθε προσφορά 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. Ωστόσο, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του οργανισμού του Πελάτη.

### 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Copper προορίζεται για την υποστήριξη έως 15.000 νέων υποθέσεων ετησίως. Αυτό το είδος υλοποίησης υποστηρίζει την απορρόφηση και αποθήκευση έως 250 εγγράφων αντικειμένων υποθέσεων (case artifact documents) ημερησίως, την ταυτόχρονη εργασία έως 25 εργαζομένων της γνώσης και τη διεκπεραίωση έως 100 υποθέσεων ημερησίως.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Copper παρέχει 500 GB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων αποθήκευσης.

### 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze προορίζεται για την υποστήριξη έως 30.000 νέων υποθέσεων ετησίως. Αυτό το είδος υλοποίησης υποστηρίζει την απορρόφηση και αποθήκευση έως 500 εγγράφων αντικειμένων υποθέσεων (case artifact documents) ημερησίως, την ταυτόχρονη εργασία έως 50 εργαζομένων της γνώσης και τη διεκπεραίωση έως 200 υποθέσεων ημερησίως.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων αποθήκευσης.

### 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver προορίζεται για την υποστήριξη έως 300.000 νέων υποθέσεων ετησίως. Αυτό το είδος υλοποίησης υποστηρίζει την απορρόφηση και αποθήκευση έως 20.000 εγγράφων αντικειμένων υποθέσεων (case artifact documents) ημερησίως, την ταυτόχρονη εργασία έως 250 εργαζομένων της γνώσης και τη διεκπεραίωση έως 1.000 υποθέσεων ημερησίως.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων αποθήκευσης.

## 1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold προορίζεται για την υποστήριξη έως 750.000 νέων υποθέσεων ετησίως. Αυτό το είδος υλοποίησης υποστηρίζει την απορρόφηση και αποθήκευση έως 50.000 εγγράφων αντικειμένων υποθέσεων (case artifact documents) ημερησίως, την ταυτόχρονη εργασία έως 1.000 εργαζομένων της γνώσης και τη διεκπεραίωση έως 2.500 υποθέσεων ημερησίως.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει 3 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων αποθήκευσης.

## 1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum προορίζεται για την υποστήριξη έως 3.000.000 νέων υποθέσεων ετησίως. Αυτό το είδος υλοποίησης υποστηρίζει την απορρόφηση και αποθήκευση έως 200.000 εγγράφων αντικειμένων υποθέσεων (case artifact documents) ημερησίως, την ταυτόχρονη εργασία έως 3.000 εργαζομένων της γνώσης και τη διεκπεραίωση έως 10.000 υποθέσεων ημερησίως.
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει 5 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων αποθήκευσης.

## 1.6 Προαιρετικά Δικαιώματα

### 1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Εάν ο Πελάτης υπερβεί το χώρο αποθήκευσης σε TB που περιλαμβάνεται στην επιλεγμένη παραμετροποίηση, θα πρέπει να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα αποθήκευσης.

### 1.6.2 Μη Παραγωγικά Περιβάλλοντα του IBM Case Manager

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής, εκτός εάν υλοποιηθεί ως εφεδρική τοποθεσία αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

- α. Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- β. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει περιπτώσεις χρήσης με διαφορετική παραμετροποίηση και επεξεργαστική ισχύ για σκοπούς παραγωγής και αποκατάστασης μετά από καταστροφή, εάν είναι απαραίτητο.

#### (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0

Το IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Case Manager Copper 2.0.

#### (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0

Το IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Case Manager Bronze 2.0.

#### (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0

Το IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Case Manager Silver 2.0.

#### (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0

Το IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Case Manager Gold 2.0.

#### (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0

Το IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Case Manager Platinum 2.0.

### 1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Ο Πελάτης μπορεί να αναβαθμίσει ένα επιλεγμένο εικονικό ιδιωτικό (virtual private) περιβάλλον σε μια ιδιωτική υποδομή "ενός κατοίκου" (single tenant). Η εν λόγω υποδομή περιλαμβάνει εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 20 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής.

## 2. Υπηρεσίες Προετοιμασίας

### 2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

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 δοκιμασμένων 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 (set-up) 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.

### 2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Αυτή η κατ' απαίτηση υπηρεσία 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 δοκιμασμένων 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.

## 3. Ασφάλεια

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Όλα τα δεδομένα προστατεύονται με την εφαρμογή τεχνολογίας κρυπτογράφησης ολόκληρου του δίσκου (whole disk encryption) η οποία είναι συμβατή με το πρότυπο FIPS 1402 level 1. Η προεπιλεγμένη διαβάθμιση δεδομένων για αυτή τη λύση είναι η διαβάθμισή τους ως ευαίσθητων δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις (όπως π.χ. HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI κ.ο.κ.) όταν της ζητηθεί από τον Πελάτη για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας, κάτι που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην αρχιτεκτονική της λύσης και στις χρεώσεις.

## 4. Συμβάσεις Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 4.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ως Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας ορίζεται ως η πλήρης διακοπή της διαθεσιμότητας του συστήματος, και όχι ως η διακοπή της διαθεσιμότητας μεμονωμένων ή συγκεκριμένων λειτουργικών τμημάτων της συνολικής λύσης. Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (50%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

## 4.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Υπηρεσιών (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 440 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά            - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας            = 42.760 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,98% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
<p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	

## 5. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η Υπηρεσία Cloud έχει παραμετροποιηθεί για την υποστήριξη των στόχων αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια που ορίζονται παρακάτω. Οι στόχοι αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια συμβάλλουν στην εξασφάλιση της αποκατάστασης της λειτουργίας των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών ενός οργανισμού, με την ελάχιστη δυνατή απώλεια δεδομένων, μέσα σε ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα μετά την εκδήλωση καταστροφής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Αφού προσδιοριστεί ότι ένα περιστατικό στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων δικαιολογεί μια μεταγωγή στη δευτερεύουσα τοποθεσία, η IBM θα εκτελέσει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και αντίστοιχες δραστηριότητες προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι αποκατάστασης που αναφέρονται παρακάτω. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, το μη παραγωγικό περιβάλλον θα ανανεωθεί και να

επαναπρογραμματιστεί ώστε να αποδέχεται παραγωγικά φορτία εργασίας έως ότου αποκατασταθούν οι υπηρεσίες στην κύρια τοποθεσία.

Στόχοι Επιχειρησιακής Συνέχειας	
Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης	4 ώρες
Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 συνεχόμενες ώρες όταν έχει αγοραστεί ένα δευτερεύον, ισοδύναμο Μη Παραγωγικό περιβάλλον.</li> <li>• Τουλάχιστον 24 συνεχόμενες ώρες αν δεν έχει αγοραστεί δευτερεύον Μη Παραγωγικό περιβάλλον.</li> </ul>

## 6. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

## 7. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 7.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Terabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

## 7.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

## 7.3 Χρεώσεις για Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Οι Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set-up) αγοράζονται ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 8. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 9. Πρόσθετη Όροι για την Προσφορά Υπηρεσίας Cloud

### 9.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

### 9.2 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε εξωτερικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους εξωτερικούς χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες.

### 9.3 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασισμένης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για το σκοπό της ασφαλούς σύνδεσης με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη.

### 9.4 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται διαθέσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο χρήστης του Πελάτη παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### 9.5 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη.

Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

**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.