

# IBM IoT Continuous Engineering on Cloud

και

# IBM Collaborative Lifecycle Management 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

### 1.1 Χώρος Αποθήκευσης Δεδομένων

Σε Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για 200 ή λιγότερους χρήστες παρέχεται χώρος αποθήκευσης για 25 Gigabytes δεδομένων, ενώ σε Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για περισσότερους από 200 χρήστες παρέχεται χώρος αποθήκευσης για 50 Gigabytes δεδομένων.

### 1.2 IBM Quality Manager on Cloud

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυναμικά σχέδια διενέργειας δοκιμών, διακυβερνούμενες ροές εργασιών και λειτουργίες αποτελεσματικότητας εργαστηρίων, ανάλυσης κάλυψης δοκιμών και σύνταξης μη αυτόματων εκτελούμενων δοκιμών. Οι λειτουργίες αυτές συνενώνονται με άλλα τεχνουργήματα που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια του "κύκλου ζωής" ενός έργου, όπως π.χ. στοιχεία εργασίας και απαιτήσεις, καθώς και με τη δημιουργία αναφορών και τα χειριστήρια (dashboards). Παρέχουν δυνατότητες λεπτομερούς ανάλυσης δεδομένων προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του Πελάτη οι οποίες συμβάλλουν στην πιο αποδοτική παρακολούθηση της κατάστασης υγείας και της προόδου ενός έργου. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων αναφορών που παρέχουν προβολές σε πραγματικό χρόνο και ιστορικές τάσεις τεχνουργημάτων καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του έργου, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων, στοιχείων εργασίας, δομήσεων (builds), σεναρίων δοκιμών και αποτελεσμάτων δοκιμών. Οι αναφορές ομάδων και τα χειριστήρια βοηθούν τον Πελάτη να παραμένει ενήμερος για την κατάσταση υγείας του έργου του. Τα χειριστήρια επιτρέπουν στον Πελάτη να δει με μία ματιά καίριες πληροφορίες για στοιχεία εργασίας, τροφοδοσίες συμβάντων, αναφορές και άλλα στοιχεία που είναι κρίσιμα για την κατανόηση της κατάστασης προόδου ενός έργου.

### 1.3 IBM Team Concert on Cloud

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυνατότητες διαχείρισης αλλαγών, σχεδιασμού, διαχείρισης παραμετροποίησης λογισμικού και αυτοματοποίησης, όπως περιγράφεται παρακάτω:

#### α. Διαχείριση Αλλαγών (Change Management)

Το κύριο χαρακτηριστικό της Διαχείρισης Αλλαγών είναι τα στοιχεία εργασίας (work items), τα οποία παρακολουθούν και συντονίζουν συμβάντα, ελαττώματα, στοιχεία σχεδιασμού και καθημερινές εργασίες. Τα στοιχεία εργασίας και η διεργασία ροής εργασιών που παρακολουθούν μπορούν να προσαρμοστούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου του Πελάτη.

#### β. Σχεδιασμός (Planning)

Η λειτουργία Σχεδιασμού παρέχει εργαλεία που βοηθούν τον Πελάτη στην εκτέλεση δραστηριοτήτων σχεδιασμού, παρακολούθησης και εξισορρόπησης φορτίων εργασίας για ολόκληρα έργα, για ομάδες εργασίας εντός των εν λόγω έργων και για μεμονωμένους υπευθύνους ανάπτυξης εφαρμογών. Τα σχέδια είναι προσβάσιμα από όλα τα μέλη της ομάδας και δείχνουν την κατάσταση προόδου εκδοχών και επαναληπτικών εκδόσεων μιας εφαρμογής σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο.

#### γ. Διαχείριση Παραμετροποίησης Λογισμικού (Software Configuration Management)

Το βασικό σε λειτουργικά τμήματα σύστημα ελέγχου πηγαίου κώδικα παρέχει ισχυρή υποστήριξη για παράλληλη ανάπτυξη, ευέλικτη ανάπτυξη και γεωγραφικά κατακεντρωμένες ομάδες. Το εν λόγω σύστημα αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον με τις λειτουργίες παρακολούθησης ελαττωμάτων, δόμησης (build) και αυτοματοποίησης διεργασιών.

δ. Αυτοματοποίηση (Automation)

Η λειτουργία Αυτοματοποίησης παρέχει τη δυνατότητα ελέγχου των διαδικασιών δόμησης (build) στις ομάδες ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Τα μέλη των ομάδων μπορούν να παρακολουθούν την πρόοδο μιας διαδικασίας δόμησης, να δουν σχετικές προειδοποιήσεις και αποτελέσματα, να ζητούν την εκτέλεση μιας δόμησης και να εξιχνιάζουν τη σχέση μιας δόμησης με τεχνουργήματα όπως π.χ. σύνολα αλλαγών και στοιχεία εργασίας.

#### 1.4 IBM DOORS Next Generation on Cloud

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει εργαλεία για τη συλλογή, την οργάνωση και τη συνεργατική εξέταση και αναφορά απαιτήσεων, και τη δημιουργία σχετικών αναφορών, ειδικά σε σχέση με τα αντίστοιχα στοιχεία εργασίας ανάπτυξης και τεχνουργήματα δοκιμών.

#### 1.5 IBM Engineering Lifecycle Manager on Cloud

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να αγοραστεί μόνο εκτός της δέσμης IBM IoT Continuous Engineering on Cloud σε συνάρτηση με την προσφορά IBM Collaborative Lifecycle Management on Cloud και παρέχει τη δυνατότητα οπτικοποίησης των σχέσεων μεταξύ τεχνουργημάτων μηχανικής καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής, συμβάλλοντας έτσι στην αποτελεσματικότερη εκτέλεση έργων και στην ανάπτυξη πληρέστερων προϊόντων.

#### 1.6 IBM IoT Continuous Engineering on Cloud

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παραπάνω για το IBM DOORS Next Generation on Cloud, το IBM Quality Manager on Cloud, το IBM Team Concert on Cloud και το IBM Engineering Lifecycle Manager on Cloud, καθώς και τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Γενική πρόσβαση σε πληροφορίες μηχανικής που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός έργου και αξιοποίηση κύριων ικανοτήτων μηχανικής στο IBM DOORS Next Generation on Cloud.
- Εργαλεία του IBM Rhapsody Design Manager on Cloud, του IBM Quality Manager on Cloud και του IBM Team Concert on Cloud:
  - εύρεση και εντοπισμός σχετικών με το έργο πληροφοριών, ανεξάρτητα από τη θέση αποθήκευσης και διαχείρισης των δεδομένων,
  - κατανόηση και ανταπόκριση σε μηχανικές τροποποιήσεις με μια σαφή εικόνα του κύκλου ζωής των δραστηριοτήτων μηχανικής,
  - δυνατότητες οπτικοποίησης και ανάλυσης που συμβάλλουν στη μετατροπή καίριων πληροφοριών σε προβλέψιμα αποτελέσματα,
  - επαναχρησιμοποίηση μέσω της οργάνωσης των τεχνουργημάτων μηχανικής που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής σε επαναχρησιμοποιήσιμα προϊόντα, συστήματα, υποσυστήματα και υπό ανάπτυξη λειτουργικά τμήματα,
  - εργαλεία για τη δημιουργία, τροποποίηση και κοινή χρήση μοντέλων και σχεδίων, την εννοποίηση τεχνουργημάτων σχεδιασμού με άλλους πόρους του κύκλου ζωής, και
  - συνεργατική εξέταση και ανάλυση μοντέλων και σχεδίων και δημιουργία σχετικών αναφορών.
- Επίσης παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων αναφορών που παρέχουν προβολές σε πραγματικό χρόνο και ιστορικές τάσεις τεχνουργημάτων καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του έργου, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων, στοιχείων εργασίας, δομήσεων (builds), σεναρίων δοκιμών και αποτελεσμάτων δοκιμών.
- Οι αναφορές ομάδων και τα χειριστήρια βοηθούν τον Πελάτη στην επίβλεψη ενός έργου.
- Τα χειριστήρια επιτρέπουν στον Πελάτη να δει με μία ματιά καίριες πληροφορίες για στοιχεία εργασίας, τροφοδοσίες συμβάντων, αναφορές και άλλα στοιχεία που είναι κρίσιμα για την κατανόηση της κατάστασης προόδου ενός έργου.

#### 1.7 IBM Collaborative Lifecycle Management on Cloud

Αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παραπάνω για το IBM DOORS Next Generation on Cloud, το IBM Quality Manager on Cloud και το IBM Team Concert on Cloud.

## 1.8 Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα

Οι Υπηρεσίες Cloud δεν έχουν σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Υπηρεσίες Cloud, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

## 3. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. 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.	Δευτέρα - Παρασκευή, 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.	Δευτέρα - Παρασκευή, εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Δευτέρα - Παρασκευή, εντός 1 εργάσιμης ημέρας

## 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών

(application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- β. **Gigabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

#### 4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

#### 4.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 4.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Ο Πελάτης θα χρεώνεται σε ενότητες των 100 GB σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί τον καταμετρημένο χώρο αποθήκευσης που περιλαμβάνεται στην προσφορά Υπηρεσίας Cloud.

### 5. 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.

**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.