

IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

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

Αυτή η προσφορά IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS παρέχει υπό διαχείριση υπηρεσίες, διαρκή συντήρηση, επιδιορθώσεις και αναβαθμίσεις για αυτή την Υπηρεσία Cloud, η οποία αποτελεί μια λύση διαχείρισης κύκλου ζωής εφαρμογών και μηχανικής λογισμικού και συστημάτων.

Τα σωρευτικά δικαιώματα χρήσης που διαθέτει ο Πελάτης επί των προσφορών που περιγράφονται στα άρθρα 1.1.1-1.1.9 καθορίζουν την παραμετροποίηση του παρεχόμενου περιβάλλοντος. Το "Επαγγελματικό Επίπεδο" (Professional Tier) προορίζεται για Πελάτες που έχουν προμηθευτεί δικαιώματα για έως 100 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες ή έως 40 Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες. Το "Επιχειρηματικό Επίπεδο" (Enterprise Tier) προορίζεται για Πελάτες που έχουν προμηθευτεί δικαιώματα χρήσης για περισσότερους από 100 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες ή περισσότερους από 40 Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες. Κάθε 3 δικαιώματα Εξουσιοδοτημένου ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένου Χρήστη του IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS μετρώνται ως 1 χρήστης κατά τον προσδιορισμό του κατάλληλου επιπέδου (tier).

Τα επιμέρους Επίπεδα παρέχουν τα εξής:

Το Επαγγελματικό Επίπεδο παρέχεται με:

- έως 100 Gigabytes χώρου αποθήκευσης χωρίς χρέωση, και
- έναν αποκλειστικής χρήσης κατάλογο LDAP για τη διαχείριση των χρηστών.

Το Επιχειρηματικό Επίπεδο (Enterprise Tier):

- υλοποιείται σε ένα περιβάλλον εικονικού ιδιωτικού cloud,
- διαμορφώνεται προαιρετικά κατά την αρχική προμήθεια με ένα site-to-site IPSec VPN Tunnel για την εξασφάλιση της σταθερής λειτουργίας των δικτυακών συνδέσεων,
- παρέχεται με έως 200 Gigabyte χώρου αποθήκευσης χωρίς χρέωση,
- παρέχεται με έναν αποκλειστικής χρήσης κατάλογο LDAP για τη διαχείριση των χρηστών, με τη δυνατότητα συσχέτισης των υφιστάμενων τοπικών λογαριασμών τους για τον εξυπηρετητή LDAP με ονόματα σύνδεσης χρηστών για την Υπηρεσία Cloud, και
- απαιτείται να εγγραφεί σε μια περίπτωση χρήσης δοκιμής αποδοχής από τους χρήστες (UAT) για τουλάχιστον ένα μήνα ετησίως.

Το IBM Rational Quality Assistant είναι μια χωριστή Υπηρεσία Cloud, για την οποία δεν ισχύουν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

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.

1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

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

α. Διαχείριση Αλλαγών

Το κύριο χαρακτηριστικό της Διαχείρισης Αλλαγών είναι τα προσαρμόσιμα στοιχεία εργασίας (work items), τα οποία παρακολουθούν και συντονίζουν έπη (epics), ιδιαιτερότητες (features), ιστορίες (stories), εργασίες (tasks) και κοινά ελαττώματα (defects). Τα στοιχεία εργασίας και η διεργασία ροής εργασιών μπορούν να προσαρμοστούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του Πελάτη για την υποστήριξη οποιασδήποτε διεργασίας. Ο διαχωρισμός της διεργασίας από την υποκείμενη αρχιτεκτονική επιτρέπει την προσθήκη νέων ροών εργασιών και διεργασιών και την κοινή τους χρήση από τις ομάδες καθώς προκύπτουν νέες ανάγκες ή αναπτύσσονται νέες μεθοδολογίες.

β. Σχεδιασμός (Planning)

Η λειτουργία Σχεδιασμού παρέχει εργαλεία που βοηθούν τον Πελάτη στην εκτέλεση δραστηριοτήτων σχεδιασμού, εκτίμησης, κατάταξης και διαχείρισης ταχύτητας 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. Η λειτουργία σχεδιασμού περιλαμβάνει οπτικούς πίνακες εργασιών και πίνακες Kanban για την ιεράρχηση και βελτιστοποίηση ροών εργασιών ή τη γρήγορη αντιμετώπιση φραγμένων εργασιών με σκοπό την επιτάχυνση των κύκλων επεξεργασίας.

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 κατανεμημένες ομάδες. Το εν λόγω σύστημα αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον με τις λειτουργίες παρακολούθησης ελαττωμάτων, δόμησης (build) και αυτοματοποίησης διεργασιών.

δ. Αυτοματοποίηση Δόμησης (Build Automation)

Η λειτουργία Αυτοματοποίησης Δόμησης παρέχει τη δυνατότητα ελέγχου των διαδικασιών δόμησης 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.

ε. Δημιουργία αναφορών (Reporting)

Η λειτουργία Δημιουργίας Αναφορών παρέχει ένα εύχρηστο περιβάλλον αυτοεξυπηρέτησης για τη δημιουργία αναφορών που περιλαμβάνει οπτικά χειριστήρια που επιτρέπει τη διαδικτυακή προβολή πληροφοριών κατάστασης έργων και την οπτική παρακολούθηση εργασιών για διαφορετικές ομάδες και προγράμματα. Υποστηρίζεται η δημιουργία αναφορών που καλύπτουν περισσότερα από ένα έργα και περισσότερες από μία λειτουργίες, καθώς και η ανάλυση τάσεων και ιστορικών δεδομένων. Τα χειριστήρια παρέχουν στα μέλη ενός οργανισμού τρέχοντα δεδομένα και πληροφορίες κατάστασης για τα εκτελούμενα έργα και επιτρέπουν στις ομάδες έργου να μη σπαταλούν πολύτιμο χρόνο μελετώντας αναφορές κατάστασης που βασίζονται σε παρωχημένα δεδομένα.

1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα υποσύνολο των δυνατοτήτων του IBM Engineering Workflow Management SaaS. Σε αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι δυνατότητες διαχείρισης αλλαγών, σχεδιασμού και δημιουργίας αναφορών που περιγράφονται παραπάνω, αλλά δεν περιλαμβάνονται δυνατότητες Διαχείρισης Παραμετροποίησης Λογισμικού ή Αυτοματοποίησης.

1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει υποστήριξη για ένα ευρύ φάσμα πρακτικών διαχείρισης απαιτήσεων, από τον ορισμό "ελαφριών" απαιτήσεων μέχρι τη χρήση εργαλείων μηχανικής συστημάτων που υπόκεινται σε ένα πλήρες σύνολο κανόνων 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.

1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud 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. Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud μπορεί να αγοραστεί μόνο στο πλαίσιο της δέσμης υπηρεσιών IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS ή μαζί με την προσφορά IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS στο Επιχειρηματικό Επίπεδο.

1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που ενοποιείται με το IBM Engineering Systems Design Rhapsody και άλλα εργαλεία παρέχοντας ιχνηλασιμότητα του κύκλου ζωής μοντέλων, ευρύτερη διαθεσιμότητα μοντέλων για τα ενδιαφερόμενα άτομα μέσω της διάθεσής τους στο διαδίκτυο, και δυνατότητες ελέγχου πηγαίου κώδικα και διαχείρισης παραμετροποίησης. Αυτή η εφαρμογή AM (Architectural Management) επιτρέπει τη χρήση μοντέλων ως σημαντικών παραγόντων στον κύκλο ανάπτυξης.

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud μπορεί να αγοραστεί μόνο στο πλαίσιο της δέσμης υπηρεσιών IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS ή στο Επιχειρηματικό Επίπεδο. Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Διαχείριση παραμετροποίησης ενσωματωμένη στο IBM Engineering Workflow Management SCM (έλεγχος πηγαίου κώδικα και διαχείριση παραμετροποίησης)
- Διασυνδέσεις OSLC μεταξύ αρχιτεκτονικών στοιχείων (στοιχείων μοντέλων του IBM Systems Design Rhapsody) και των ακόλουθων ειδών απομακρυσμένων τεχνουργημάτων:
 - Απαιτήσεις στο IBM Engineering Requirements Management DOORS Next
 - Τεχνουργήματα δοκιμής στο IBM Engineering Test Management
 - Στοιχεία εργασίας στο IBM Engineering Workflow Management
- Διαδικτυακές προβολές για τη δημιουργία και την πλοήγηση ιχνηλασιμότητας OSLC
- Συμμετοχή σε γενικές παραμετροποιήσεις OSLC ως συνεισφέρων στην εφαρμογή Global Configuration Management
- Απλή μέθοδος για την ενεργοποίηση του IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model για υπάρχοντα έργα

1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παραπάνω για το IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, το IBM Engineering Test Management SaaS και το IBM Engineering Workflow Management SaaS. Επιπλέον, παρέχει τα εξής:

- α. Δημιουργία 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.
- β. Αναφορές ομάδων και χειριστήρια που 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 του έργου.
- γ. Όταν ο Πελάτης προμηθευτεί συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud στο Επιχειρηματικό Επίπεδο, η υπηρεσία περιλαμβάνει τις ακόλουθες επιλογές:
- δ. Στρατηγική 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
- ε. Διαχείριση παραμετροποίησης του IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS και του IBM Engineering Test Management SaaS και γενική διαχείριση παραμετροποίησης καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής.

1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη στο Επιχειρηματικό Επίπεδο και περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παραπάνω για το IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, το IBM Engineering Test Management SaaS, το IBM Engineering Workflow Management SaaS, το IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS και το IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager. Οι Πελάτες που αγοράζουν αυτή την υπηρεσία μπορούν προαιρετικά να ζητήσουν την αντικατάσταση του IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager από το IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager πριν από την παροχή της υπηρεσίας. Επιπλέον, παρέχει γενική πρόσβαση σε πληροφορίες μηχανικής που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός έργου και αξιοποίηση κύριων ικανοτήτων μηχανικής:

- α. εύρεση και εντοπισμός σχετικών με το έργο πληροφοριών, ανεξάρτητα από τη θέση αποθήκευσης και διαχείρισης των δεδομένων,
- β. κατανόηση και ανταπόκριση σε μηχανικές τροποποιήσεις με μια σαφή εικόνα του κύκλου ζωής των δραστηριοτήτων μηχανικής,
- γ. δυνατότητες οπτικοποίησης και ανάλυσης που συμβάλλουν στη μετατροπή καίριων πληροφοριών σε προβλέψιμα αποτελέσματα,
- δ. εργαλεία για τη δημιουργία, τροποποίηση και κοινή χρήση μοντέλων και σχεδίων, την ενοποίηση τεχνουργημάτων σχεδιασμού με άλλους πόρους του κύκλου ζωής, και
- ε. συνεργατική εξέταση και ανάλυση μοντέλων και σχεδίων και δημιουργία σχετικών αναφορών.

1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αυτοματοποιεί τη δημιουργία αναφορών σε μορφή εγγράφου για όλα τα συστήματα και τα δεδομένα μηχανικής λογισμικού του οργανισμού, επιτρέποντας την πρόσβαση σε έγγραφα για:

- α. Χρήση ad hoc
- β. Αξιολόγηση ομάδας ή ατόμου εκτός σύνδεσης
- γ. Επίσημη αξιολόγηση
- δ. Συμβατικές υποχρεώσεις
- ε. Επίβλεψη τήρησης κανονισμών

Αυτή η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν έγγραφα σε μορφή εξόδου Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF και HTML μέσω της διαδικτυακής επαφής της. Οι πελάτες που επιθυμούν να αναπτύξουν πρότυπα δημοσίευσης θα πρέπει να αποκτήσουν άδεια χρήσης για το πρόγραμμα τοπικού περιβάλλοντος IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing ξεχωριστά για την ανάπτυξη των προτύπων PUB ή να συνεργαστούν με την IBM ή με κάποιον τρίτο για να αναπτύξουν τα απαραίτητα πρότυπα δημοσίευσης.

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud είναι δυνατό να αγοραστεί μόνο με το Επιχειρηματικό Επίπεδο ή με το Επαγγελματικό Επίπεδο με την προαιρετική υπηρεσία IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC ως προαπαιτούμενο.

1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια λύση που λειτουργεί σε συνεργασία με το IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS ή με το εγκατεστημένο στο τοπικό περιβάλλον εργαλείο διαχείρισης απαιτήσεων. Οι συντάκτες απαιτήσεων μπορούν να αξιοποιήσουν την τεχνολογία Watson για τη βελτίωση της ποιότητας των απαιτήσεων που συντάσσουν. Η ενσωματωμένη, προεκπαιδευμένη υποδομή τεχνητής νοημοσύνης του IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next παρέχει 11 διαφορετικούς δείκτες ποιότητας. Το IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next επιτρέπει στις εταιρείες να επιταχύνουν τις διαδικασίες τους για την εξέταση απαιτήσεων DOORS, να αυξήσουν τη συνολική ποιότητα των προϊόντων τους και να μειώσουν το κόστος εκπαίδευσης των νέων μηχανικών απαιτήσεων. Η απόκτηση αυτής της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να γίνει βάσει δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών. Κάθε δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη περιλαμβάνει 10.000 Στοιχεία ανά μήνα, ενώ κάθε δικαίωμα Ταυτόχρονα Συνδεδεμένου Χρήστη περιλαμβάνει 25.000 Στοιχεία ανά μήνα. Τα Στοιχεία υπολογίζονται αθροιστικά και δεν είναι δυνατό να μοιραστούν μεταξύ των χρηστών.

1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια λύση που λειτουργεί σε συνεργασία με το IBM Engineering Requirements Management DOORS ή με το εγκατεστημένο εργαλείο διαχείρισης απαιτήσεων στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη. Οι συντάκτες απαιτήσεων μπορούν να αξιοποιήσουν την τεχνογνωσία Watson για τη βελτίωση της ποιότητας των απαιτήσεων που συντάσσουν. Η ενσωματωμένη, προεκπαιδευμένη υποδομή τεχνητής νοημοσύνης του IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS παρέχει 11 έτοιμους δείκτες ποιότητας. Το IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS επιτρέπει στις εταιρείες να επιταχύνουν τις διαδικασίες τους για την εξέταση απαιτήσεων DOORS, να αυξήσουν τη συνολική ποιότητα των προϊόντων τους και να μειώσουν το κόστος εκπαίδευσης των νέων μηχανικών απαιτήσεων. Η απόκτηση αυτής της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να γίνει βάσει δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών. Κάθε δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη περιλαμβάνει 10.000 Στοιχεία ανά μήνα, ενώ κάθε δικαίωμα Ταυτόχρονα Συνδεδεμένου Χρήστη περιλαμβάνει 25.000 Στοιχεία ανά μήνα. Τα Στοιχεία υπολογίζονται αθροιστικά και δεν είναι δυνατό να μοιραστούν μεταξύ των χρηστών.

1.1.12 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next with Quality Assistant

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παραπάνω για τα IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS και IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next, κάθε ένα από τα οποία διαθέτει τη δική του εξακρίβωση στοιχείων χρήστη, αλλά έχει τη δυνατότητα ενοποίησης των Υπηρεσιών Cloud για μια ολοκληρωμένη λύση. Η απόκτηση αυτής της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να γίνει βάσει δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών. Κατά τη μέτρηση των Εξουσιοδοτημένων ή των Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών, το πλήθος των χρηστών του IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS θα αποτελεί το μέγιστο αριθμό Εξουσιοδοτημένων ή των Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών. Κάθε δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη περιλαμβάνει 10.000 Στοιχεία ανά μήνα, ενώ κάθε δικαίωμα Ταυτόχρονα Συνδεδεμένου Χρήστη περιλαμβάνει 25.000 Στοιχεία ανά μήνα. Τα Στοιχεία υπολογίζονται αθροιστικά και δεν είναι δυνατό να μοιραστούν μεταξύ των χρηστών. κατά τη μέτρηση Στοιχείων, το IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next θα αποτελεί το μέγιστο αριθμό Στοιχείων.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχεται με πληρωμή βάσει χρήσης και χρησιμοποιείται για τη χρέωση του Πελάτη για την καθ' υπέρβαση χρήση της Υπηρεσίας Cloud πέρα από το όριο που περιλαμβάνεται στο βασικό δικαίωμα του Πελάτη για το Engineering Requirements Quality Assistant. Ο Πελάτης μπορεί εναλλακτικά να αποκτήσει μια συνδρομή για πρόσθετα Στοιχεία, ανάλογα με τις ανάγκες του. Τα δικαιώματα στοιχείων μπορούν να αποκτούνται σε μεγέθη πακέτου των 1.000 για κάθε μία από τις ακόλουθες προσφορές:

- α. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next
- β. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS
- γ. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next with Quality Assistant

1.2.2 100 GB Data Storage

Οι Υπηρεσίες Cloud που παρατίθενται στην παρακάτω λίστα διατίθενται ως υπηρεσίες βάσει συνδρομής ή με πληρωμή ανά χρήση, όπως αναφέρεται παρακάτω, και παρέχουν τον Πελάτη πρόσθετη χωρητικότητα αποθήκευσης σε ενότητες των 100 Gigabytes (GB). Όταν ο χώρος αποθήκευσης που χρησιμοποιεί ένας Πελάτης υπερβαίνει το 90% του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης, προστίθενται 100 επιπλέον Gigabytes (GB) στο περιβάλλον. Θα ισχύουν είτε χρεώσεις υπέρβασης συνδρομής είτε χρεώσεις πληρωμής ανά χρήση, ανάλογα με το τι ορίζεται στη σχετική προσφορά.

Προσφορές πρόσθετης χωρητικότητας αποθήκευσης βάσει συνδρομής:

- α. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- β. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

Προσφορές πρόσθετης χωρητικότητας αποθήκευσης με πληρωμή ανά χρήση:

- α. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- β. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- γ. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- δ. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- ε. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- στ. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use
- ζ. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- η. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC

Με αυτή την Υπηρεσία Cloud, η IBM θα δημιουργήσει και θα παραμετροποιήσει μια υλοποίηση Επαγγελματικού Επιπέδου του CLM on Cloud σε ένα περιβάλλον Virtual Private Cloud, απομονώνοντας και κατανέμοντας πόρους για αποκλειστική χρήση από τον Πελάτη. Πρόκειται για προαπαιτούμενη υπηρεσία για άλλες Υπηρεσίες Cloud, όπως θα αναφέρεται σε σχετική σημείωση.

1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυνατότητες διαχείρισης παραμετροποίησης σε μια υλοποίηση Επαγγελματικού Επιπέδου του Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud. Με αυτή την υπηρεσία παρέχονται δυνατότητες διαχείρισης παραμετροποίησης για το IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, για έργα του IBM Engineering Test Management SaaS ή για τη λειτουργία γενικής διαχείρισης παραμετροποίησης (Global Configuration Management) για το IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα χρήσης αντίστοιχων λειτουργιών (όπως π.χ. το Lifecycle Query Engine). Το IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC) αποτελεί προαπαιτούμενο για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα κλωνοποιημένο αντίγραφο των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στο ίδιο VPC με το περιβάλλον παραγωγής του ELM. Θα γίνει μια μετονομασία εξυπηρετητών στο περιβάλλον ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν χρησιμοποιείται κάποια διεύθυνση URL του περιβάλλοντος παραγωγής. Η πρόσβαση στο περιβάλλον και η ταυτοποίηση των χρηστών γίνεται με τον ίδιο τρόπο που γίνεται για το περιβάλλον παραγωγής. Το περιβάλλον διενέργειας δοκιμών θα δημιουργηθεί με την ίδια παραμετροποίηση και την ίδια τοπολογία εξυπηρετητών με το περιβάλλον παραγωγής του ELM, αλλά θα διαθέτει μόνο τους ελάχιστους υπολογιστικούς πόρους που απαιτούνται για την εκτέλεση των εφαρμογών από 25 το πολύ ταυτόχρονα συνδεδεμένους χρήστες. Η πραγματοποίηση αλλαγών στο περιβάλλον διενέργειας δοκιμών θα γίνεται σύμφωνα με μια διαδικασία διαχείρισης αλλαγών. Η υπηρεσία περιλαμβάνει την πραγματοποίηση μίας σημαντικής αλλαγής (αναβάθμιση, κύρια διόρθωση, ifix) ανά μήνα. Η παρακολούθηση πόρων δεν περιλαμβάνεται στην υπηρεσία και συνεπώς δεν ισχύουν ούτε προβλέπονται στόχοι για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Παρέχονται υπηρεσίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup). Δεν υποστηρίζεται η υποβολή δελτίων υποστήριξης με βαθμό Κρισιμότητας 1 για αυτό το μη παραγωγικό περιβάλλον.

1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα περιβάλλον πιλοτικής λειτουργίας ("sandbox") στο ίδιο VPC με το περιβάλλον παραγωγής του ELM, με τα ίδια λειτουργικά τμήματα, την ίδια πρόσβαση στο περιβάλλον και την ίδια μέθοδο για την ταυτοποίηση χρηστών, αλλά δεν περιλαμβάνει ένα κλωνοποιημένο αντίγραφο των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής. Στον Πελάτη θα χορηγηθούν τα δικαιώματα πρόσβασης που απαιτούνται για την πραγματοποίηση αλλαγών ή την ενημέρωση αυτού του περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένων επεκτάσεων και προσαρμογών, και θα του δοθεί η δυνατότητα επανεκκίνησης των εφαρμογών (εάν ζητηθεί). Αυτό το περιβάλλον θα δημιουργηθεί με τους ελάχιστους απαιτούμενους εξυπηρετητές και υπολογιστικούς πόρους για την εκτέλεση των εφαρμογών για έως 10 ταυτόχρονα συνδεδεμένους χρήστες. Η παρακολούθηση πόρων δεν περιλαμβάνεται στην υπηρεσία και συνεπώς δεν ισχύουν ούτε προβλέπονται στόχοι για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Παρέχονται υπηρεσίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup). Δεν υποστηρίζεται η υποβολή δελτίων υποστήριξης με βαθμό Κρισιμότητας 1 ή 2 για αυτό το μη παραγωγικό περιβάλλον.

1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα κλωνοποιημένο αντίγραφο των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής των κύριων εξυπηρετητών εφαρμογών της Υπηρεσίας Cloud. Αυτό το περιβάλλον θα δημιουργηθεί σε ένα διαφορετικό VPC από εκείνο του περιβάλλοντος παραγωγής. Το κλωνοποιημένο περιβάλλον θα έχει την ίδια τοπολογία εξυπηρετητών με το περιβάλλον παραγωγής, αλλά θα διαθέτει μόνο τους ελάχιστους υπολογιστικούς πόρους που απαιτούνται για την εκτέλεση των εφαρμογών από 25 το πολύ ταυτόχρονα συνδεδεμένους χρήστες. Η υπηρεσία θα περιλαμβάνει μία αναβάθμιση/σημαντική αλλαγή ανά μήνα και θα επιτρέπει στον Πελάτη τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες (UAT). Αυτή η υπηρεσία εκτελείται σε μηνιαία βάση με ελάχιστη διάρκεια ενός μηνός για τη διενέργεια δοκιμών. Το περιβάλλον δεν θα περιλαμβάνει ένα site-to-site VPN, το οποίο μπορεί όμως να διατεθεί έναντι πρόσθετης χρέωσης. Αν προστεθεί ένα site-to-site VPN, οι χρήστες θα πρέπει να τροποποιήσουν το αρχείο /etc/hosts ώστε να εξασφαλίσουν ότι χρησιμοποιούν το περιβάλλον διενέργειας δοκιμών UAT, δεδομένου ότι θα έχει την ίδια διεύθυνση URL με το περιβάλλον παραγωγής. Δεν γίνεται αλλαγή τομέα (domain). Δεν θα απαιτείται και δεν θα υποστηρίζεται η μετονομασία εξυπηρετητών. Η πρόσβαση των χρηστών στο περιβάλλον διενέργειας δοκιμών UAT θα γίνεται μέσω συνδέσεων SSL VPN σε έναν βασιζόμενο στο cloud κατάλογο LDAP. Παρέχονται υπηρεσίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup). Η παρακολούθηση πόρων δεν περιλαμβάνεται στην υπηρεσία και συνεπώς δεν ισχύουν ούτε προβλέπονται στόχοι για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Δεν υποστηρίζεται η υποβολή δελτίων υποστήριξης με βαθμό Κρισιμότητας 1 ή 2 για αυτό το μη παραγωγικό περιβάλλον.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

Οι ακόλουθες εξ αποστάσεως υπηρεσίες προορίζονται για χρήση μετά την παροχή του περιβάλλοντος SaaS, πρέπει να ολοκληρωθούν εντός 90 ημερών από την παροχή του περιβάλλοντος SaaS και εξαρτώνται από τη συμφωνία του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα των πόρων και τις ιδιαίτερες δραστηριότητες του Πελάτη.

1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import

Με αυτή την υπηρεσία προετοιμασίας μετά την παροχή, η IBM θα εκτελέσει μια εισαγωγή δεδομένων μετά την υλοποίηση ενός περιβάλλοντος ELM on Cloud Base. Αυτή η εισαγωγή δεδομένων θα υποστηρίζεται μόνο εάν πραγματοποιείται από το CLM 5.0.2 ή μεταγενέστερες εκδόσεις. Σε διαφορετική περίπτωση θα απαιτούνται πρόσθετες χρεώσεις και υπηρεσίες. Η συνολική ποσότητα εισαγόμενων δεδομένων περιορίζεται στο μέγιστο όριο των 300 GB για τη βάση δεδομένων και το χώρο αποθήκευσης, σε διαφορετική περίπτωση θα απαιτούνται πρόσθετες υπηρεσίες έναντι πρόσθετων χρεώσεων. Αν το όνομα τομέα (domain name) του περιβάλλοντος προορισμού είναι διαφορετικό από εκείνο της πηγής δεδομένων, τότε θα εκτελεστεί επίσης μια διαδικασία αλλαγής ονόματος τομέα.

1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN

Με αυτή την υπηρεσία προετοιμασίας μετά την παροχή, η IBM θα προσθέσει, θα διαχειρίζεται και θα λειτουργεί ένα Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο site-to-site (site-to-site Virtual Private Network - "site-to-site VPN") στο ELM on Cloud Base Επαγγελματικού Επιπέδου. Το VPN παρέχει ένα λειτουργικό τμήμα ασφαλούς πύλης (gateway) που επιτρέπει στους χρήστες να συνδέονται σε εφαρμογές που βρίσκονται σε τοποθεσίες εντός του τείχους προστασίας (firewall) τους. Θα γίνεται απόκρυψη της περίπτωσης χρήσης του περιβάλλοντος cloud του Πελάτη από το δημόσιο Internet. Το λειτουργικό τμήμα πύλης παρέχει τη δυνατότητα κρυπτογραφημένης σύνδεσης μεταξύ του τοπικού συστήματος και του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για την πιο ασφαλή μετάδοση δεδομένων μεταξύ μιας τοπικής εφαρμογής και της Υπηρεσίας Cloud. Το IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud αποτελεί προαπαιτούμενο για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας μετά την παροχή θα πραγματοποιήσει μια σύνδεση με την υπηρεσία Active Directory ή LDAP του Πελάτη από ένα περιβάλλον ELM υλοποίησης Επαγγελματικού Επιπέδου. Η σύνδεση αυτή θα καθιστά δυνατή την ταυτοποίηση χρηστών μέσω μιας υπηρεσίας καταλόγου LDAP της επιχείρησης του Πελάτη. Το IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud αποτελεί προαπαιτούμενο για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

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>.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5
IBM Engineering Requirements Quality Assistant	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E

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	Credit (% 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. Χρέωσεις

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.

- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένοι Χρήστες (Concurrent Users) είναι χρήστες που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)), σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης.

Για τον σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, η χρήση θα μετράται με βάση την ταυτόχρονη χρήση αιχμής για κάθε ωριαία περίοδο με χρονική σήμανση στη διάρκεια ενός μήνα.

- 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.
- Σύνδεση (Connection) είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής που καθίσταται ή έχει καταστεί διαθέσιμη στην Υπηρεσία Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

Για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS και for DOORS Next, ένα Στοιχείο είναι οποιοδήποτε τεχνούργημα απαίτησης που αναλύεται από την Υπηρεσία 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 Διαχειριστικές Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση εφαρμογών, η οποία περιλαμβάνει, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τις ακόλουθες εργασίες:

- α. Το συντονισμό και την επικοινωνία με τους τελικούς χρήστες
- β. Τη διαχείριση χρηστών και έργων
- γ. Τον προσδιορισμό προβλημάτων και τη συνεργασία για την επίλυσή τους
- δ. Τη διενέργεια δοκιμών από τους χρήστες όταν έχει παραδοθεί μια διόρθωση (fix), μια ζητούμενη αλλαγή παραμετροποίησης ή μια αναβάθμιση.
- ε. Την παραμετροποίηση στοιχείων εργασίας, ροών εργασιών και αναφορών
- στ. Την προσθήκη στη λίστα αποδεκτών προελεύσεων με σκοπό την ενοποίηση ενός περιβάλλοντος IBM Engineering Lifecycle Management environment με το IBM Engineering Requirements Quality Assistant

5.2 Αναβαθμίσεις και Επιδιορθώσεις

Για την Υπηρεσία Cloud IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, η εφαρμογή αναβαθμίσεων και επιδιορθώσεων εκτελείται κανονικά κατά τη διάρκεια ενός προγραμματισμένου χρονικού διαστήματος συντήρησης την τρίτη Παρασκευή κάθε μήνα. Για τους Πελάτες Επαγγελματικού Επιπέδου, η Υπηρεσία Cloud θα διακόπτεται στις 6 μ.μ. και θα επανενεργοποιείται στις 9 μ.μ. στη ζώνη ώρας του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων. Η Υπηρεσία Cloud θα ενημερώνει τον Πελάτη εκ των προτέρων για προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης και διακοπές λειτουργίας. Οι αναβαθμίσεις εκτελούνται κατά κανόνα εντός 60 ημερών από την ημερομηνία γενικής διάθεσης της τοπικά εγκαθιστώμενης εκδοχής του λογισμικού.

Για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS και DOORS Next, η εφαρμογή αναβαθμίσεων και επιδιορθώσεων εκτελείται κανονικά κατά τη διάρκεια ενός

προγραμματισμένου χρονικού διαστήματος συντήρησης κάθε Πέμπτη. Αν είναι απαραίτητη η απενεργοποίηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της συντήρησης, η Υπηρεσία θα απενεργοποιείται στις 4 μ.μ. και θα επανενεργοποιείται στις 6 μ.μ. στη ζώνη ώρας του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων.

5.3 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Η Υπηρεσία Cloud IBM Requirements Quality Assistant περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- α. Το λογισμικό ενεργοποίησης IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next είναι μια πρόσθετη (plug-in) λειτουργία που προστίθεται από τον Πελάτη στο προϊόν IBM DOORS Next Generation του μέσω μιας συγκεκριμένης διεύθυνσης URL του Πελάτη. Στο περιβάλλον χρήστη της πρόσθετης λειτουργίας εμφανίζονται οι δείκτες ποιότητας και παρέχονται οδηγίες στον τελικό χρήστη.
- β. Το λογισμικό ενεργοποίησης IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next είναι μια πρόσθετη (plug-in) λειτουργία που προστίθεται στο πρόγραμμα-πελάτη DOORS και συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud μέσω μιας συγκεκριμένης διεύθυνσης URL του Πελάτη. Στο περιβάλλον χρήστη της πρόσθετης λειτουργίας εμφανίζονται οι δείκτες ποιότητας και παρέχονται οδηγίες στον τελικό χρήστη. Αυτή η Υπηρεσία Cloud λειτουργεί με το DOORS 9.6.1.6+, με υποστήριξη των Windows 10.

5.4 Παραμετροποίηση Προσφοράς

Ο Πελάτης μπορεί να δώσει εντολή στην IBM να μη χρησιμοποιεί Περιεχόμενο του Πελάτη για τους σκοπούς που περιγράφονται στο Άρθρο 1.1.9 απενεργοποιώντας τη λειτουργία "Teach Watson" στον πίνακα ελέγχου της Υπηρεσίας Cloud. Εάν ο Πελάτης απενεργοποιήσει τη λειτουργία "Teach Watson", η IBM θα ακολουθήσει την εν λόγω οδηγία για τη μελλοντική παροχή της Υπηρεσίας Cloud και δεν θα χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Πελάτη που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη υποβολή, εκτός εάν άλλως εγκρίνεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM.

5.5 Περιορισμοί για την Ασφαλή Πύλη (Secure Gateway)

Η χρήση του προαιρετικού λειτουργικού τμήματος ασφαλούς πύλης (secure gateway) γίνεται με ευθύνη του Πελάτη. Ο Πελάτης συμφωνεί να απαλλάσσει από τις ευθύνες και να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων οι οποίες απορρέουν από ή σχετίζονται με τη χρήση αυτού του λειτουργικού τμήματος από τον Πελάτη ή την επιλογή του Πελάτη να προβαίνει στη χρήση μη κρυπτογραφημένης ή μη ασφαλούς επικοινωνίας μεταξύ άλλων εφαρμογών και της Υπηρεσίας Cloud.

5.6 Feedback

Ο Πελάτης μπορεί να προτείνει στην IBM την ενίσχυση του IBM Watson ("Σχόλια"). Ο Πελάτης δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Σχόλια και η IBM έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί όλα τα Σχόλια που παρέχει ο Πελάτης.

6. Υπερισχύοντες Όροι

6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη για την Υπηρεσία Cloud IBM Engineering Requirements Quality Assistant:

Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM θα κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud το οποίο έχει ανωνυμοποιηθεί, έτσι ώστε τα δεδομένα να προβάλλονται με τέτοια μορφή ώστε να μην αποτελούν πλέον δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου θα εξακολουθούν να ισχύουν μετά την καταγγελία ή λήξη της συναλλαγής.

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.