

IBM Cloud Identity Service

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Cloud Identity Service επιτρέπει τη χρήση στοιχείων ταυτότητας ως κύριο μηχανισμό ελέγχου για την ασφαλή πρόσβαση σε επιχειρησιακές εφαρμογές και εφαρμογές στο cloud, μειώνοντας το χρόνο και τις δαπάνες που απαιτούνται για την υλοποίηση και διαχείριση μιας λύσης Διαχείρισης Ταυτοτήτων και Πρόσβασης (Identity and Access Management - IAM). Το IBM Cloud Identity Service είναι ένα δημόσιο cloud SaaS "πολλαπλών μισθωτών" (multi-tenant) που παρέχει ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών Διαχείρισης Ταυτοτήτων και Πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων λειτουργιών διαχείρισης διαδικτυακής πρόσβασης, ενοποίησης, και διακυβέρνησης και διαχείρισης ταυτοτήτων. Το IBM Cloud Identity Service παρέχει μια στρατηγική πλατφόρμα IAM για πολύπλευρες κοινότητες χρηστών όπως π.χ. υπάλληλοι, καταναλωτές και συνεργάτες.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Cloud Identity Service

Το IBM Cloud Identity Service προσφέρει τέσσερα (4) πακέτα βασικής συνδρομής – Silver, Gold, Platinum και Blue. Η διαφορά μεταξύ των πακέτων βασικής συνδρομής έγκειται στη διαθεσιμότητα και ποσότητα των λειτουργιών που παρέχει το πακέτο. Ένας Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ένα (1) πακέτο βασικής συνδρομής. Κάθε πακέτο έχει έξι (6) επίπεδα χρηστών (user tiers) που δηλώνουν το συνολικό αριθμό χρηστών που αναμένεται να κάνουν χρήση του IBM Cloud Identity Service. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει ένα επίπεδο στο επιλεγμένο πακέτο. Για μια σύγκριση των βασικών πακέτων, αναφερθείτε στον παρακάτω πίνακα.

| | Silver | Gold | Platinum | Blue |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Τομείς (Domains) Περιβάλλοντος Παραγωγής | 1 Παραγωγής + 1 DR | 1 Παραγωγής + 1 DR | 1 Παραγωγής + 1 DR | 1 Παραγωγής + 1 DR |
| Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής Χωρίς Περιορισμό Χρηστών | 0 | 0 | 0 | 1 |
| VPN | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Διευθύνσεις IP | 2 | 2 | 4 | 6 |
| WAM: | | | | |
| Υποστήριξη SPNEGO | Όχι | Ναι (1 Τομέας AD) | Ναι (1 Τομέας AD) | Ναι (1 Τομέας AD) |
| Multi-Factor EAI | Όχι | Όχι | Ναι | Ναι |

| | Silver | Gold | Platinum | Blue |
|---|--------|------|--------------------|--------------------|
| Διαχείριση Ταυτοτήτων (Identity Management) | | | | |
| Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Identity Feeds) (Τυπικές Τροφοδοσίες TAL) | 2 | 10 | 18 | Χωρίς περιορισμό |
| Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Προσαρμοσμένες Γραμμές Συναρμολόγησης) | 0 | 0 | 2 | Χωρίς περιορισμό |
| Αυτοεξυπηρέτηση (Βασική) | Ναι | Ναι | Ναι | Ναι |
| Αυτοεξυπηρέτηση (Προηγμένη) | Όχι | Όχι | Ναι | Ναι |
| Ενοποίηση (Federation): | | | | |
| Συνεργάτες FSSO (Quick Connect) | 2 | 15 | 50 | Χωρίς περιορισμό |
| Συνεργάτες FSSO (Προσαρμοσμένα Πρωτόκολλα) | 0 | 0 | 2 | Χωρίς περιορισμό |
| Έλεγχος και Δημιουργία Αναφορών: | | | | |
| Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed) | Όχι | Όχι | Ναι (1 Τροφοδοσία) | Ναι (1 Τροφοδοσία) |
| Κονσόλα Δημιουργίας Ad Hoc Αναφορών (Ad-Hoc Reporting Console) | Όχι | Ναι | Ναι | Ναι |
| Άλλες πληροφορίες: | | | | |
| API | Όχι | Όχι | Ναι | Ναι |
| Υποστήριξη MPLS | Όχι | Όχι | Όχι | Ναι |
| Κατάλογος Αποκλειστικής (Dedicated) Χρήσης | Όχι | Όχι | Όχι | Ναι |

Ορισμοί Λειτουργικών Τμημάτων Πακέτων

| Λειτουργικό Τμήμα | Περιγραφή |
|---|--|
| Τομείς (Domains) Περιβάλλοντος Παραγωγής | Η κύρια τοποθεσία για το Cloud Identity Service του Πελάτη |
| Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής | Μια λογική μη παραγωγική περίπτωση χρήσης του Cloud Identity Service – Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες |
| Τομείς Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής Χωρίς Περιορισμό Χρηστών | Ένας τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής που επιτρέπει τη φόρτωση της πλήρους βάσης χρηστών του Πελάτη (δεν ισχύει ο περιορισμός των 5.000 χρηστών) |

| Λειτουργικό Τμήμα | Περιγραφή |
|---|---|
| VPN | Σύνδεση site-to-site VPN που επιτρέπει τη σύνδεση του Cloud Identity Service με τους πόρους του Πελάτη μέσω ενός ιδιωτικού δικτύου |
| Διευθύνσεις IP | Δημόσιες διευθύνσεις IP που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δρομολόγηση ροών δεδομένων μέσω του WAN προς τους πόρους του Πελάτη |
| WAM: | |
| Υποστήριξη SPNEGO | Επιτρέπει την υποστήριξη της Ενσωματωμένης Ταυτοποίησης των Windows / SPNEGO για desktop-to-web SSO με χρήση των στοιχείων ταυτότητας AD του Πελάτη |
| Multi-Factor External Authentication Interface (MFA EAI) | Υποστηρίζει την ενοποίηση με λύσεις MFA του Πελάτη, όπως π.χ. το RSA SecurID |
| Διαχείριση Ταυτοτήτων (Identity Management): | |
| Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Identity Feeds) (Τυπικές Τροφοδοσίες TAL) | Οι Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων TAL (Template Assembly Line) υποστηρίζουν την ενοποίηση της παροχής ταυτοτήτων με συστήματα που χρησιμοποιούν πρωτόκολλα που υποστηρίζονται μέσω IDI και ISIM |
| Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων (Προσαρμοσμένες Γραμμές Συναρμολόγησης) | Γραμμές συναρμολόγησης (assembly) που απαιτούν προσαρμοσμένους προσαρμογείς ή λογική ροών εργασιών που δεν υποστηρίζονται από ένα TAL |
| Αυτοεξυπηρέτηση (Βασική) | Το πλήρες πακέτο εφαρμογών για Αυτοεξυπηρέτηση - περιορίζεται σε μία περίπτωση χρήσης κάθε εφαρμογής |
| Αυτοεξυπηρέτηση (Προηγμένη) | Προσθέτει υποστήριξη πολλαπλών περιπτώσεων χρήσης στο πακέτο εφαρμογών για Αυτοεξυπηρέτηση |
| Ενοποίηση (Federation): | |
| Συνεργάτες FSSO (Quick Connect) | Τρίτοι συνεργάτες που ενσωματώνονται στο Cloud Identity Service για Ενοποιημένη Ενιαία Σύνδεση (Federated Single Sign-On - FSSO) με τη χρήση καθιερωμένων πρωτοκόλλων |
| Συνεργάτες FSSO (Προσαρμοσμένα Πρωτόκολλα) | Τρίτοι συνεργάτες που ενσωματώνονται στο Cloud Identity Service για FSSO που απαιτούν τη χρήση προσαρμοσμένων ή ιδιόκτητων πρωτοκόλλων |
| Έλεγχος και Δημιουργία Αναφορών: | |
| Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed) | Γραμμή συναρμολόγησης (assembly) που μεταφέρει αδιαμόρφωτες πληροφορίες συμβάντων ελέγχου του Cloud Identity Service στη σχεσιακή βάση δεδομένων / SIEM που χειρίζεται και έχει στην κατοχή του ο Πελάτης |
| Κονσόλα Δημιουργίας Ad Hoc Αναφορών (Ad-Hoc Reporting Console) | Κονσόλα που επιτρέπει τη δημιουργία ad hoc γραφικών αναφορών, αναφορών κειμένου, αναφορών με διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης και προγραμματισμένων αναφορών αξιοποιώντας την υποκείμενη υποδομή αποθήκευσης δεδομένων ελέγχου (audit repository) |
| Άλλες πληροφορίες: | |
| API | Παρέχει προγραμματιστική πρόσβαση μέσω μιας διαδικτυακής υπηρεσίας REST στις λειτουργίες διαχείρισης και αυτοεξυπηρέτησης του Cloud Identity Service |
| Υποστήριξη MPLS | Επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί το παρεχόμενο κύκλωμα MPLS του για την επικοινωνία ιδιωτικού δικτύου |
| Κατάλογος Αποκλειστικής (Dedicated) Χρήσης | Παρέχει μια ανεξάρτητη υποδομή LDAP εντός του Cloud Identity Service για τα δεδομένα ταυτοτήτων του Πελάτη |

Κάθε πακέτο έχει έξι (6) επίπεδα χρηστών (user tiers) που αντιστοιχούν στο συνολικό αριθμό χρηστών που αναμένεται να κάνουν χρήση του Cloud Identity Service. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει ένα επίπεδο στο επιλεγμένο πακέτο, το οποίο αντιπροσωπεύει ένα ανώτατο όριο για το συνολικό επιτρεπόμενο

αριθμό χρηστών. Υπάρχουν δύο είδη χρηστών που πρέπει να ληφθούν υπόψη στη συνδρομή, ανάλογα με την περίπτωση:

- α. Εσωτερικοί Χρήστες - ορίζονται ως υπάλληλοι ή υπεργολάβοι του Πελάτη.
- β. Εξωτερικοί Χρήστες - ορίζονται ως Πελάτες, εμπορικοί συνεργάτες, εξουσιοδοτημένα κανάλια και άλλα εξωτερικά φυσικά και νομικά πρόσωπα.

Οι Εξωτερικοί Χρήστες μετρώνται σε αναλογία 15 προς 1 Εσωτερικό Χρήστη (δηλαδή, 1 Εσωτερικός Χρήστης = 15 Εξωτερικοί Χρήστες)

Εάν ένας Πελάτης έχει εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, τότε οι χρήστες θα μετατραπούν είτε σε εσωτερικούς είτε σε εξωτερικούς χρήστες σύμφωνα με την ανωτέρω αναφερόμενη αναλογία 15:1, προκειμένου να υπολογιστεί το κατάλληλο επίπεδο χρηστών σε ένα βασικό πακέτο (π.χ. 1.000 Εσωτερικοί Χρήστες + 1.500 Εξωτερικοί Χρήστες μπορούν να μετατραπούν είτε σε 1.100 Εσωτερικούς Χρήστες είτε σε 16.500 Εξωτερικούς Χρήστες).

Θα πρέπει να μετρηθούν όλοι οι χρήστες που αποκτούν πρόσβαση στην υπηρεσία, ανεξάρτητα αν πρόκειται για εσωτερικό, εξωτερικό, τακτικό ή περιστασιακό χρήστη.

Τα επίπεδα χρηστών για κάθε ένα από τα βασικά πακέτα αναφέρονται παρακάτω:

| Silver | | Gold | | Platinum | | Blue | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Εσωτερικοί Χρήστες | Εξωτερικοί Χρήστες | Εσωτερικοί Χρήστες | Εξωτερικοί Χρήστες | Εσωτερικοί Χρήστες | Εξωτερικοί Χρήστες | Εσωτερικοί Χρήστες | Εξωτερικοί Χρήστες |
| 1.000 | 15.000 | 2.500 | 37.500 | 5.000 | 75.000 | 25.000 | 375.000 |
| 2.500 | 37.500 | 5.000 | 75.000 | 10.000 | 150.000 | 50.000 | 750.000 |
| 5.000 | 75.000 | 10.000 | 150.000 | 20.000 | 300.000 | 75.000 | 1.125.000 |
| 7.500 | 112.500 | 20.000 | 300.000 | 35.000 | 525.000 | 100.000 | 1.500.000 |
| 10.000 | 150.000 | 35.000 | 525.000 | 50.000 | 750.000 | 125.000 | 1.875.000 |
| 15.000 | 225.000 | 50.000 | 750.000 | 75.000 | 1.125.000 | 150.000 | 2.250.000 |

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Τα ακόλουθα Προαιρετικά Πακέτα (Option Packs) μπορούν να προστεθούν στο πακέτο της βασικής συνδρομής σε περίπτωση που ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετες λειτουργίες.

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δύο (2) πρόσθετες Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων.

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δεκαπέντε (15) πρόσθετους Συνεργάτες FSSO.

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει στον Πελάτη δύο (2) πρόσθετες Τροφοδοσίες Ταυτοτήτων και δεκαπέντε (15) πρόσθετους Συνεργάτες Ενοποίησης για FSSO. Αυτό το πακέτο παρέχεται με έκπτωση σε σύγκριση με την αγορά των χωριστών προαιρετικών πακέτων IDENTITY και FEDERATION.

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει πρόσβαση στο Cloud Identity Services REST API με μια μεμονωμένη Τροφοδοσία Ελέγχου (Audit Feed).

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει ένα πρόσθετο τομέα εκτός περιβάλλοντος παραγωγής, τη δυνατότητα χρήσης του Multi-Factor Authentication (MFA) External Authentication Interface (EAI) και μια αναβάθμιση στο προηγμένο πακέτο αυτοεξυπηρέτησης (Self Service).

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στην κονσόλα δημιουργίας ad hoc αναφορών (ad-hoc reporting console) του Cloud Identity Service.

1.2.7 Προαιρετικά Πακέτα Business to Consumer (B2C)

Αυτή η επιλογή έχει σχεδιαστεί ειδικά για Πελάτες που έχουν μεγάλο αριθμό Εξωτερικών Χρηστών, όπως συμβαίνει συνήθως σε σενάρια Business-to-Consumer (B2C). Υπάρχουν πέντε (5) διαθέσιμα Προαιρετικά Πακέτα B2C:

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER (έως δύο εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (έως τέσσερα εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (έως πέντε εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (έως δέκα εκατομμύρια εξωτερικοί χρήστες)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (απεριόριστος αριθμός εξωτερικών χρηστών)

1.2.8 Προαιρετικά Πακέτα (Option Packs) για χρήση Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Αυτά τα προαιρετικά πακέτα παρέχουν πρόσθετους τομείς (domains) εκτός περιβάλλοντος παραγωγής. Υπάρχουν τρία (3) διαθέσιμα προαιρετικά πακέτα:

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής για Πελάτες του πακέτου Silver ή Gold. Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες.
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής για Πελάτες του πακέτου Platinum ή Blue. Το ανώτατο όριο για κάθε τομέα εκτός περιβάλλοντος είναι πέντε χιλιάδες (5.000) χρήστες.
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
Ένας πρόσθετος τομέας εκτός περιβάλλοντος παραγωγής που επιτρέπει τη φόρτωση της πλήρους βάσης χρηστών του Πελάτη (δεν ισχύει ο περιορισμός των 5.000 χρηστών)

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

Αυτό το προαιρετικό πακέτο παρέχει μια ανεξάρτητη υποδομή LDAP εντός των Cloud Identity Services για δεδομένα ταυτοτήτων του Πελάτη.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις 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 στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E3AFA95080CD11E6B5854315721876AE>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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 στην επισκόπηση υποστήριξης των IBM SaaS 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.

3.1.1 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της περιόδου ισχύος για τον Πελάτη ("Δοκιμαστική Περίοδος"), ο Πελάτης δεν θα δικαιούται καμία πίστωση σε περίπτωση μη επίτευξης του ελάχιστου Ποσοστού του 99,9% που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση για το Χρόνο Αδιάλειπτης Λειτουργίας. Εάν η IBM πριν ή κατά τη διάρκεια της Δοκιμαστικής Περιόδου εντοπίσει υπάρχουσες παραμετροποιήσεις, πολιτικές, δεδομένα ή κώδικα του Πελάτη ("Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα") που προορίζονται για μεταφορά στο IBM Cloud Identity Service αλλά θα εμπόδιζαν το IBM Cloud Identity Service στην επίτευξη του Ποσοστού Αδιάλειπτης Λειτουργίας που προβλέπεται στη Σύμβαση, η IBM θα διατηρεί το δικαίωμα να ειδοποιήσει τον Πελάτη για τα εν λόγω Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα και θα τα εξαιρέσει, κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της IBM, από τις διατάξεις της Σύμβασης SLA. Σε περίπτωση που η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη για εξαιρούμενα Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα, η IBM θα είναι υπεύθυνη για την παρουσίαση ενός σχεδίου διορθωτικών μέτρων, το οποίο εξασφαλίζει στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό την ανταπόκριση των εν λόγω εξαιρούμενων Προϋπαρχόντων Λειτουργικών Τμημάτων στο Ποσοστό Αδιάλειπτης Λειτουργίας που ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση. Ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το κόστος των εν λόγω διορθωτικών μέτρων, εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

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:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Χρήση από Επισκέπτες

Χρήστης-Επισκέπτης (Guest User) είναι ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud για λογαριασμό του Πελάτη. Όλοι οι Χρήστες-Επισκέπτες πρέπει να είναι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

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.