

IBM Cloud Adoption and Deployment Services

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

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες.

1.1 IBM Product Expert Assurance Services

Η προσφορά IBM Product Expert Assurance Services παρέχει ένα εργαστήριο (workshop) επισκόπησης προϊόντος που συνίσταται σε μια αξιολόγηση των επιχειρηματικών προβλημάτων/σεναρίων χρήσης του Πελάτη, την επισήμανση σημείων που χρήζουν βελτίωση και την πρόταση πρακτικών της IBM για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM διεξάγει ένα υψηλού επιπέδου εργαστήριο επισκόπησης για την υποστήριξη της παραγωγικής χρήσης μίας ή περισσότερων καθορισμένων προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη. Η IBM ορίζει τις απαιτήσεις, τις ροές εργασιών, τις διεπαφές, την υποδομή λογισμικού και τις εφαρμογές του Πελάτη που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Η IBM τεκμηριώνει και παρουσιάζει τις γενικές διαπιστώσεις και τις προτεινόμενες πρακτικές της στον Πελάτη.

Το εργαστήριο IBM Product Expert Assurance περιλαμβάνει έως δύο άτομα για 40 το πολύ ανθρωποώρες μέσω εικονικών συνεδριών. Οι σχετικές δραστηριότητες είναι εξής:

Δραστηριότητα 1

Διεξαγωγή εναρκτήριας σύσκεψης σχεδιασμού του έργου, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη του έργου:

- Επισκόπηση του υφιστάμενου περιβάλλοντος,
- Επισκόπηση της υφιστάμενης τεκμηρίωσης που παρέχει ο Πελάτης για το Περιβάλλον Παραγωγής του, και
- Προσδιορισμός και επισκόπηση των στόχων του έργου και των ρόλων και υποχρεώσεων στο πλαίσιο του έργου.

Δραστηριότητα 2

Εκτέλεση επιμέρους εργασιών. Η IBM:

- Ανασκόπηση των εργασιών της Δραστηριότητας 1,
- Εκτέλεση εργασιών που προσδιορίστηκαν στο πλαίσιο της Δραστηριότητας 1, και
- Δημιουργία συνοπτικής αναφοράς των αποτελεσμάτων σε μια Αναφορά Διαβεβαίωσης Εμπειρογνώμονα (Product Expert Assurance).

Τα αποτελέσματα του εργαστηρίου συνίστανται σε μια γενική αξιολόγηση στην οποία τεκμηριώνονται οι διαπιστώσεις και οι προτάσεις σε μια Αναφορά Διαβεβαίωσης Εμπειρογνώμονα που θα περιλαμβάνει προτεινόμενες πρακτικές της IBM για την υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud.

- Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τις Υπηρεσίες και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στις Υπηρεσίες.
- Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή των Υπηρεσιών. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.
- Η Ομάδα Έργου της IBM παρέχει έναν υπεύθυνο/σημείο επαφής για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αναφορικά με τις Υπηρεσίες.
- Οι δραστηριότητες εκτελούνται εξ αποστάσεως.

1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

Η προσφορά IBM Cloud Product Initiation Workshop Services παρέχει ένα εργαστήριο (workshop) επισκόπησης προϊόντος που συνίσταται σε μια αξιολόγηση των επιχειρηματικών προβλημάτων/σεναρίων χρήσης του Πελάτη, την επισήμανση σημείων που χρήζουν βελτίωση και την πρόταση πρακτικών της IBM για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM διεξάγει ένα υψηλού επιπέδου εργαστήριο επισκόπησης για την υποστήριξη της παραγωγικής χρήσης μίας ή περισσότερων καθορισμένων προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη. Η IBM ορίζει τις απαιτήσεις, τις ροές εργασιών, τις διεπαφές, την υποδομή λογισμικού και τις εφαρμογές του Πελάτη που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Η IBM τεκμηριώνει και παρουσιάζει τις γενικές διαπιστώσεις και τις προτεινόμενες πρακτικές της στον Πελάτη.

Το εργαστήριο της προσφοράς IBM Cloud Product Initiation Workshop Services περιλαμβάνει έως δύο άτομα για 80 το πολύ ανθρωπόωρες μέσω εικονικών συνεδριών. Οι σχετικές δραστηριότητες είναι εξής:

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting)

Διεξαγωγή εναρκτήριας σύσκεψης σχεδιασμού του έργου, διάρκειας τεσσάρων (4) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη του έργου. Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης θα συζητούνται τα εξής θέματα:

- α. Επισκόπηση του υφιστάμενου περιβάλλοντος,
- β. Επισκόπηση της υφιστάμενης τεκμηρίωσης που παρέχει ο Πελάτης για το Περιβάλλον Παραγωγής του,
- γ. Επισκόπηση των στόχων του έργου και των ρόλων και υποχρεώσεων στο πλαίσιο του έργου,
- δ. Επισκόπηση της μεθοδολογίας του έργου, και
- ε. Προσδιορισμός των προς εκτέλεση εργασιών.

Δραστηριότητα 2 – Διεξαγωγή Συνεδρίας Επικύρωσης Αποτελεσμάτων Εργαστηρίου (Workshop Validation Session)

Διεξαγωγή μιας συνεδρίας επικύρωσης διάρκειας μίας (1) το πολύ ημέρας, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, η οποία θα καλύπτει τα εξής θέματα:

- α. Επικύρωση των επιχειρηματικών απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με το Προϊόν,
- β. Επικύρωση των συστημάτων και εφαρμογών του Προϊόντος που θα αξιολογούνται στο πλαίσιο αυτού του έργου,
- γ. Ιεράρχηση των θεμάτων που θα καλύπτονται κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, και
- δ. Προσδιορισμός συγκεκριμένων στόχων αναφορικά με τη χρήση του Προϊόντος.

Δραστηριότητα 3 – Διεξαγωγή Εργαστηρίου Εκκίνησης Έργου (Product Initiation Workshop)

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 2, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα της περιόδου δύο (2) εβδομάδων με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με μέλη του προσωπικού του Πελάτη και την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης του Πελάτη με σκοπό τη δημιουργία και παρουσίαση μιας γενικής αξιολόγησης για τη χρήση του Προϊόντος σύμφωνα με τις προτεινόμενες από την IBM πρακτικές. Στις εκτελούμενες εργασίες μπορεί να περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής:

- α. Επισκόπηση της χρήσης του Προϊόντος στο υφιστάμενο περιβάλλον του Πελάτη:
 - (1) Απαιτήσεις αναφορικά με τις εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και παραμετροποίησης του Προϊόντος,
 - (2) Αρχιτεκτονική εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων, της τοπολογίας δικτύου, της απόδοσης και της απαιτούμενης ευελιξίας,
 - (3) Άλλα προϊόντα IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με το Προϊόν,
 - (4) Συστήματα και προϊόντα εφεδρικής αποθήκευσης και αποκατάστασης που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με το Προϊόν, και
 - (5) Τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις για περιβάλλοντα και διαδικασίες Υψηλής Διαθεσιμότητας, Απόδοσης, Επεκτασιμότητας, Ασφάλειας, Διαχείρισης Συστημάτων και Ανάπτυξης Εφαρμογών.

- β. Επιπλέον των θεμάτων που περιλαμβάνονται στην ανωτέρω επισκόπηση, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM μπορεί να μελετήσει τις παρακάτω πτυχές του Περιβάλλοντος Παραγωγής του Πελάτη προκειμένου να προτείνει τις αντίστοιχες πρακτικές της. Σημείωση: Κατά τη διάρκεια της Συνεδρίας Επικύρωσης, η IBM και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν από κοινού στις πτυχές που θα μελετηθούν στο κατανεμημένο χρονικό διάστημα.
- (1) Υψηλή Διαθεσιμότητα
 - (2) Απόδοση
 - (3) Επεκτασιμότητα
 - (4) Ασφάλεια
 - (5) Διαχείριση Συστημάτων
 - (6) Ανάπτυξη Εφαρμογών

1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

Η προσφορά IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment παρέχει ένα εργαστήριο (workshop) επισκόπησης προϊόντος που συνίσταται σε μια αξιολόγηση των επιχειρηματικών προβλημάτων/σεναρίων χρήσης του Πελάτη, την επισήμανση σημείων που χρήζουν βελτίωση και την πρόταση πρακτικών της IBM για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM διεξάγει μια Αξιολόγηση Ετοιμότητας για Περίοδο Αιχμής (Peak Season Readiness Assessment) για την υποστήριξη της παραγωγικής χρήσης μίας ή περισσότερων καθορισμένων προσφορών Υπηρεσιών Cloud από τον Πελάτη. Η IBM ορίζει τις απαιτήσεις, τις ροές εργασιών, τις διεπαφές, την υποδομή λογισμικού και τις εφαρμογές του Πελάτη που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Η IBM τεκμηριώνει και παρουσιάζει τις γενικές διαπιστώσεις και τις προτεινόμενες πρακτικές της στον Πελάτη.

Το εργαστήριο της προσφοράς IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment περιλαμβάνει έως δύο άτομα για 80 το πολύ ανθρωποώρες μέσω εικονικών συνεδριών. Οι σχετικές δραστηριότητες είναι εξής:

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting)

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη σχεδιασμού του έργου, διάρκειας τεσσάρων (4) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη του έργου. Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης θα συζητούνται τα εξής θέματα:

- α. Επισκόπηση του υφιστάμενου περιβάλλοντος,
- β. Επισκόπηση της υφιστάμενης τεκμηρίωσης που παρέχει ο Πελάτης για το Περιβάλλον Παραγωγής του,
- γ. Επισκόπηση των στόχων του έργου και των ρόλων και υποχρεώσεων στο πλαίσιο του έργου,
- δ. Επισκόπηση της μεθοδολογίας του έργου, και
- ε. Προσδιορισμός των προς εκτέλεση εργασιών.

Δραστηριότητα 2 – Διεξαγωγή Συνεδρίας Επικύρωσης Αποτελεσμάτων Εργαστηρίου (Workshop Validation Session)

Η IBM θα διεξαγάγει μια συνεδρία επικύρωσης, διάρκειας μίας (1) το πολύ ημέρας, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, η οποία θα καλύπτει τα εξής θέματα:

- α. Επικύρωση των επιχειρηματικών απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με το Προϊόν,
- β. Επικύρωση των συστημάτων και εφαρμογών του Προϊόντος που θα αξιολογούνται στο πλαίσιο αυτού του έργου,
- γ. Ιεράρχηση των θεμάτων που θα καλύπτονται κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, και
- δ. Προσδιορισμός συγκεκριμένων στόχων αναφορικά με τη χρήση του Προϊόντος.

Δραστηριότητα 3 – Αξιολόγηση Ετοιμότητας για Περίοδο Αιχμής (Peak Season Readiness Assessment)

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 2, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα της περιόδου δύο (2) εβδομάδων με τη διεξαγωγή, τεκμηρίωση και παρουσίαση μιας γενικής αξιολόγησης κύκλου ζωής (life cycle assessment) για τη χρήση του Προϊόντος σύμφωνα με τις προτεινόμενες από την IBM πρακτικές. Στις εκτελούμενες εργασίες μπορεί να περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής:

- α. Επισκόπηση της χρήσης του Προϊόντος στο υφιστάμενο περιβάλλον του Πελάτη,
- β. Απαιτήσεις αναφορικά με τις εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και παραμετροποίησης του Προϊόντος,
- γ. Αρχιτεκτονική εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων, της δικτύωσης, της απόδοσης και της απαιτούμενης ευελιξίας,
- δ. Άλλα προϊόντα IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με το Προϊόν,
- ε. Προϊόντα δικτύωσης που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με το Προϊόν,
- στ. Συστήματα και προϊόντα εφεδρικής αποθήκευσης και αποκατάστασης που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με το Προϊόν, και
- ζ. Τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις για περιβάλλοντα και διαδικασίες Υψηλής Διαθεσιμότητας, Απόδοσης, Επεκτασιμότητας, Ασφάλειας, Διαχείρισης Συστημάτων και Ανάπτυξης Εφαρμογών.

Επιπλέον των θεμάτων που περιλαμβάνονται στην ανωτέρω επισκόπηση, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM μπορεί να μελετήσει τις παρακάτω πτυχές του Περιβάλλοντος Παραγωγής του Πελάτη προκειμένου να προτείνει τις αντίστοιχες πρακτικές της. Σημείωση: Κατά τη διάρκεια της Συνεδρίας Επικύρωσης, η IBM και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν από κοινού στις πτυχές που θα μελετηθούν στο κατανεμημένο χρονικό διάστημα.

- α. Υψηλή Διαθεσιμότητα
- β. Απόδοση
- γ. Επεκτασιμότητα
- δ. Ασφάλεια
- ε. Διαχείριση Συστημάτων
- στ. Ανάπτυξη Εφαρμογών

1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες ερωταποκρίσεων (Q&A) για 10 το πολύ καθορισμένες από τον Πελάτη επαφές για οποιοδήποτε προϊόν IBM Cloud XaaS. Σε αυτές τις εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες ερωταποκρίσεων (Q&A) και παροχής βοήθειας στην υλοποίηση πλατφόρμας, αρχιτεκτονικής, σχεδίασης και λύσεων.

- α. Στις επαφές του Πελάτη χορηγείται εξ αποστάσεως πρόσβαση 24/7 μέσω μιας ηλεκτρονικής πύλης σε άρθρα βιβλιοθηκών γνώσεων, επιταχυντές λύσεων και σχετικούς πόρους.
- β. Οι επαφές του Πελάτη έχουν απεριόριστη πρόσβαση για την υποβολή αιτημάτων μέσω ενός διαλόγου ερωτήσεων/απαντήσεων με έναν υπεύθυνο επικοινωνίας της ομάδας υποστήριξης πελατών της IBM και με εξειδικευμένους τεχνικούς.
- γ. Η IBM θα παρέχει ευέλικτες συμβουλευτικές υπηρεσίες, 24 ώρες ανά μήνα για γενικές συμβουλευτικές δραστηριότητες για μια χρονική περίοδο τριών μηνών με παραδοτέα προϊόντα εργασίας.

1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

Η IBM θα παρέχει τεχνογνωσία, συμβουλές και καθοδήγηση και μια γενικού επιπέδου ενημέρωση για την πρόοδο του έργου Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη. Η IBM θα παραδώσει ένα έγγραφο που πληροφορεί για την τρέχουσα κατάσταση προόδου, τις επόμενες ενέργειες και τα ζητήματα ή/και τους κινδύνους που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Οι υποχρεώσεις της IBM είναι οι ακόλουθες:

Δραστηριότητα 1 – IBM Cloud Specialist

Η IBM θα παρέχει τις υπηρεσίες ενός Εξειδικευμένου Τεχνικού της IBM σε θέματα Cloud (IBM Cloud Specialist) διάρκειας οκτώ (8) το πολύ ωρών για την παροχή βοήθειας στον Πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις.

Κριτήρια Ολοκλήρωσης:

Η IBM έχει παράσχει το παραδοτέο.

Παραδοτέα:

- Αναφορά Κατάστασης

Ο Πελάτης θα ορίσει έναν Υπεύθυνο Λύσης (Solution Manager) που θα παρέχει πληροφορίες και θα συνεργάζεται με τον IBM Cloud Specialist.

1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

Η IBM θα παρέχει τεχνογνωσία, συμβουλές και καθοδήγηση και μια μεσαίου επιπέδου ενημέρωση για την πρόοδο του έργου Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη. Η IBM θα παραδώσει ένα έγγραφο που πληροφορίες για την τρέχουσα κατάσταση προόδου, τις επόμενες ενέργειες και τα ζητήματα ή/και τους κινδύνους που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Δραστηριότητα 1 – IBM Cloud Specialist

Η IBM θα παρέχει τις υπηρεσίες ενός Ανώτερου Εξειδικευμένου Τεχνικού της IBM σε θέματα Cloud (IBM Senior Cloud Specialist) διάρκειας οκτώ (8) το πολύ ωρών για την παροχή βοήθειας στον Πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις.

Κριτήρια Ολοκλήρωσης:

Η IBM έχει παράσχει το παραδοτέο.

Παραδοτέα:

- Αναφορά Κατάστασης

Ο Πελάτης θα ορίσει έναν Υπεύθυνο Λύσης (Solution Manager) που θα παρέχει πληροφορίες και θα συνεργάζεται με τον IBM Senior Cloud Specialist.

2. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

2.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- **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.

2.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους. Οι Υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες μετά την ημερομηνία αγοράς τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

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.