

## IBM Cloud Integrated Analytics Environment

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 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 Cloud Integrated Analytics Environment (IAE) είναι ένα μοντέλο υλοποίησης που παρέχει τη δυνατότητα ιδιωτικής, εγγενούς (native) σύνδεσης μεταξύ διαφορετικών, χωριστά αγορασμένων προσφορών Υπηρεσιών Cloud. Επίσης παρέχει επιλογές για την ασφαλή σύνδεση πελατών (secure client connectivity).

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει τα ακόλουθα δικαιώματα χρήσης:

- IBM Cloud Integrated Analytics Environment ή IBM Cloud Integrated Analytics Dedicated Environment, και
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity ή IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance ή IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

#### 1.1 Βασικές Υπηρεσίες

##### 1.1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

Το IBM Cloud Integrated Analytics Environment τίθεται σε εφαρμογή σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων IBM SoftLayer και αποτελείται από δύο ζώνες:

- Μια Ζώνη Υπό Διαχείριση Υπηρεσιών (Managed Services Zone), όπου τίθενται σε εφαρμογή υπηρεσίες IAE (συμπεριλαμβανομένων VPN με τοπολογία site-to-site) που βρίσκονται υπό τη διαχείριση της IBM, καθώς και υπό διαχείριση προσφορές SaaS IBM Analytics. Αυτή η ζώνη βρίσκεται υπό τη διαχείριση της IBM.
- Μια Ζώνη Φιλοξενίας (Hosted Zone), όπου τίθενται σε εφαρμογή φιλοξενούμενες προσφορές SaaS IBM Analytics. Τα συστήματα αυτά μπορεί να είναι:
  - Φιλοξενούμενες προσφορές όπως το DB2 on Cloud
  - Εξυπηρετητές IAE όπως ορίζεται παρακάτω

Για τη Ζώνη Φιλοξενίας παρέχεται η επιλογή προστασίας από εξωτερικό τείχος προστασίας (firewall) μέσω του IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance ή του IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance, το οποίο πρέπει να αγοραστεί χωριστά και θα βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη.

##### 1.1.2 IBM Cloud Integrated Analytics Dedicated Environment

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη όλες τις λειτουργίες που περιλαμβάνονται στο IBM Cloud Integrated Analytics Environment που περιγράφεται ανωτέρω, παραμετροποιημένες με τείχη προστασίας (firewalls) αποκλειστικής χρήσης.

##### 1.1.3 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Μια υπηρεσία VPN με τοπολογία site-to-site που βρίσκεται υπό τη διαχείριση της IBM. Η IBM θα τερματίζει αυτόματα κάθε σύνδεση VPN με τη λήξη της χρήσης του IBM Cloud Integrated Analytics Environment. Η υπηρεσία IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity χρησιμοποιεί τεχνολογία Site-to-Site IPsec VPN.

##### 1.1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

Μια συσκευή ασφάλειας που τίθεται σε εφαρμογή στη Ζώνη Φιλοξενίας και βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη. Χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την υποστήριξη ενός VPN με τοπολογία site-to-site ή client-to-site υπό τη διαχείριση του Πελάτη, καθώς και ως τείχος προστασίας (firewall) ανάμεσα στη Ζώνη Φιλοξενίας και το δημόσιο Internet.

### 1.1.5 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Ένα εφεδρικό ζεύγος συσκευών ασφάλειας που τίθενται σε εφαρμογή στη Ζώνη Φιλοξενίας υπό τη διαχείριση του Πελάτη και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη ενός VPN με τοπολογία site-to-site ή client-to-site υπό τη διαχείριση του Πελάτη, καθώς και ως τείχος προστασίας (firewall) ανάμεσα στη Ζώνη Φιλοξενίας και το δημόσιο Internet.

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 1.2.1 Εξυπηρετητές IAE

Οι εξυπηρετητές IBM Cloud Integrated Analytics Environment που τίθενται σε εφαρμογή στη Ζώνη Φιλοξενίας χρησιμοποιούνται για εφαρμογές του Πελάτη που απαιτούν συνδέσεις υψηλής ταχύτητας και χαμηλού χρόνου αναμονής με άλλες εφαρμογές στις Ζώνες Υπό Διαχείριση Υπηρεσιών και Φιλοξενίας.

- **IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server**

Ένας εξυπηρετητής SoftLayer που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη και έχει τις ακόλουθες ελάχιστες προδιαγραφές: 1 δημόσιος εικονικός πυρήνας (core), 4 GB RAM, δίσκος SAN 25 GB.

- **IBM Cloud Integrated Analytics Small Server**

Ένας εξυπηρετητής SoftLayer που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη και έχει τις ακόλουθες ελάχιστες προδιαγραφές: 4 ιδιωτικοί εικονικοί πυρήνες (cores), 16 GB RAM, δίσκος SAN 100 GB.

- **IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server**

Ένας εξυπηρετητής SoftLayer που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη και έχει τις ακόλουθες ελάχιστες προδιαγραφές: 8 ιδιωτικοί εικονικοί πυρήνες (cores), 32 GB RAM, πρώτος δίσκος SAN 100 GB, δεύτερος δίσκος SAN 100 GB.

- **IBM Cloud Integrated Analytics Large Server**

Ένας εξυπηρετητής SoftLayer που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του Πελάτη και έχει τις ακόλουθες ελάχιστες προδιαγραφές: 16 ιδιωτικοί εικονικοί πυρήνες (cores), 64 GB RAM, πρώτος δίσκος SAN 100 GB, δεύτερος δίσκος SAN 100 GB.

- **IBM Cloud Integrated Analytics Storage**

Μπορεί να προστεθεί χώρος αποθήκευσης σε δίσκο SAN σε Εξυπηρετητές IAE σε ενότητες των 100, 250 ή 500 GB.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν είναι συμβατή με τις Αρχές Ασφάλειας Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για Υπηρεσίες Cloud της IBM. Η Υπηρεσία Cloud ελέγχεται από τον Πελάτη και πρέπει να συντηρείται έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στα πρότυπα ασφαλείας του Πελάτη. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένα που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Εάν ο Πελάτης περιλαμβάνει τέτοια δεδομένα στο περιεχόμενό του, τότε δίνει εντολή στην IBM να επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, αφού βεβαιωθεί ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

### 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων εκτός του δικτύου της IBM. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την κρυπτογράφηση περιεχομένου πριν την προσθήκη του εν λόγω περιεχομένου στην Υπηρεσία Cloud.

Η IBM θα ειδοποιεί τον Πελάτη για περιστατικά ασφαλείας. Όμως, η διερεύνηση και επίλυση τέτοιων περιστατικών θα αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να απομονώσει και να αναστείλει την Υπηρεσία Cloud σε περίπτωση έκθεσής της σε κινδύνους εξαιτίας κάποιου μη επιλυθέντος περιστατικού.

### 3. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω online φόρουμ και μέσω 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.

### 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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.

Gigabyte είναι 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.

### 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.

### 6. Πρόσθετοι Όροι

#### 6.1 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.

#### 6.2 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το Virtual Private Network ("VPN") και επιστροφή του για εξέταση από την IBM πριν την ημερομηνία έναρξης της διαδικασίας παραμετροποίησης του VPN.

Ορισμός ενός τεχνικού υπευθύνου επικοινωνίας που έχει την απαιτούμενη τεχνογνωσία αναφορικά με το εταιρικό δίκτυο του Πελάτη, το VPN και τις απαιτήσεις ασφάλειας.

Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας ενός διαχειριστή ασφάλειας και δικτύου ο οποίος θα συνεργάζεται με την IBM κατά τη διάρκεια της φάσης της παραμετροποίησης και επικύρωσης του VPN μέχρι την ολοκλήρωση της προετοιμασίας της υποδομής VPN.

Όλες οι δραστηριότητες διαχείρισης, συντήρησης, τροποποίησης, παραμετροποίησης και δοκιμής του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται στην πλευρά του Πελάτη για το VPN.

Διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες για την επικύρωση της παραμετροποίησης του VPN κατά τη διάρκεια της υλοποίησής του.

Ενημέρωση της IBM μέσω του συστήματος online αναφοράς προβλημάτων για τις όποιες αλλαγές απαιτούνται στην παραμετροποίηση του VPN.

**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.