

## IBM Deployment Accelerator Services for IBM Cloud Paks

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud του Πελάτη. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

Οι Υπηρεσίες Επιτάχυνσης είναι υπηρεσίες ειδικών, όπως περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών και παρέχονται στον Πελάτη εξ αποστάσεως. Για τον σκοπό της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, εάν η βασική σύμβαση παραπέμπει στις Υπηρεσίες Cloud, τότε όλες αυτές οι παραπομπές ισχύουν για τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης και η εν λόγω βασική σύμβαση θα διέπει τους όρους της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Αυτές οι Υπηρεσίες Επιτάχυνσης είναι διαθέσιμες για κάθε έναν από τους ακόλουθους τεχνολογικούς τομείς:

- Ενοποίηση και Ανάπτυξη (Integration and Development)
- Αυτοματοποίηση Ψηφιακών Επιχειρησιακών Διεργασιών (Digital Business Automation)
- Διαχείριση και Πλατφόρμα (Management and Platform)

#### 1.1 Services (Υπηρεσίες)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

##### 1.1.1 IBM Deployment Accelerator Services for IBM Cloud Paks

Η IBM παρέχει αυτές τις υπηρεσίες για να σχεδιάσει, να εγκαταστήσει, να κατασκευάσει και να αναπτύξει μια αρχική λύση χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες του Red Hat OpenShift Container Platform και του IBM Cloud Pak. Στις δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- Διεξαγωγή εργαστηρίου αρχιτεκτονικής λύσης.
- Εγκατάσταση και παραμετροποίηση του Red Hat OpenShift Container Platform.
- Ανάπτυξη και παραμετροποίηση δυνατοτήτων του IBM Cloud Pak.
- Κατασκευή και ανάπτυξη πιλοτικής λύσης.

Κάθε Δέσμευση παροχής της Υπηρεσίας IBM Cloud Pak Deployment Accelerator Service περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών και την παράδοση διακοσίων ογδόντα (280) το πολύ ανθρωπωρών.

#### Δραστηριότητα 1 – Διαχείριση Λύσης

Η IBM θα παρέχει έως σαράντα (40) ώρες διαχείριση της λύσης σε μια περίοδο έξι εβδομάδων βάσει των ευθυνών της IBM για την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας. Σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι η παροχή τεχνικής καθοδήγησης και ελέγχου του προσωπικού της IBM που θα εργάζεται στο έργο και ο καθορισμός ενός πλαισίου για τις δραστηριότητες του έργου που αφορούν στον προγραμματισμό (planning), την επικοινωνία, τη σύνταξη αναφορών, τις διαδικασίες και τις συμβατικές δεσμεύσεις. Η δραστηριότητα αυτή αποτελείται από τις ακόλουθες εργασίες:

#### Σχεδιασμός (Planning)

Η IBM:

- α. Θα πραγματοποιεί ανασκοπήσεις της Περιγραφής Υπηρεσίας και των συμβατικών υποχρεώσεων και των δύο συμβαλλομένων μερών σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Λύσης.
- β. Θα επικοινωνεί για τα θέματα του έργου μέσω του Υπευθύνου Λύσης.
- γ. Θα συντονίζει τη δημιουργία του περιβάλλοντος της λύσης.
- δ. Θα δημιουργήσει πρότυπα τεκμηρίωσης και διαδικασιών για τα παραδοτέα στοιχεία και υλικά.
- ε. Θα βοηθά τον Υπεύθυνο Λύσης στην προετοιμασία και τη συντήρηση του σχεδίου έργου για την εκτέλεση αυτής της Υπηρεσίας, το οποίο θα περιλαμβάνει τις δραστηριότητες, τις εργασίες, τις αναθέσεις, τα ορόσημα και τις εκτιμήσεις, και
- στ. Θα εξετάζει μαζί με τον Πελάτη τον υλικό εξοπλισμό που απαιτείται για την εκτέλεση της Υπηρεσίας.

## Παρακολούθηση Έργου και Σύνταξη Αναφορών

Η IBM:

- α. Θα εξετάζει τις εργασίες, τα χρονοδιαγράμματα και τους πόρους του έργου και θα πραγματοποιεί αλλαγές ή προσθήκες, ανάλογα με την περίπτωση. Θα μετρά και θα αξιολογεί την πρόοδο του έργου σε σύγκριση με το σχέδιο έργου, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Λύσης του Πελάτη.
- β. Θα εξετάσει την τυποποιημένη μορφή τιμολογίων και την καθιερωμένη διαδικασία τιμολόγησης της IBM που θα χρησιμοποιηθούν για το έργο, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Λύσης.
- γ. Θα συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Λύσης για τη διευθέτηση αποκλίσεων από το σχέδιο έργου.
- δ. Διεξάγει τακτικές προγραμματισμένες συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου.
- ε. Θα αναφέρει το χρόνο που καταναλώθηκε στο έργο στον Υπεύθυνο Λύσης, και
- στ. Θα συντονίζει τη Διαδικασία Ελέγχου Αλλαγών Έργου με τον Υπεύθυνο Λύσης και θα συντονίζει και θα διαχειρίζεται τις τεχνικές δραστηριότητες του προσωπικού της IBM που απασχολείται στο έργο.

### Κριτήρια Ολοκλήρωσης:

- Καμία

### Παραδοτέα:

- Καμία

## Δραστηριότητα 2 – Εργαστήριο Αρχιτεκτονικής Λύσης (Solution Architecture Workshop)

Στο πλαίσιο αυτής της δραστηριότητας, η IBM θα παρέχει ένα αρχιτέκτονα IBM Cloud Pak για μία εβδομάδα, ο οποίος θα διοργανώσει μια σειρά συνεδριών γνωριμίας με το στέλεχος του Πελάτη που φέρει την τελική ευθύνη για το έργο, τους εξειδικευμένους επαγγελματίες τεχνικούς (SME) και τους κατόχους εφαρμογών. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να περιλαμβάνει συνεδρίες "λευκού πίνακα", συνεντεύξεις με στελέχη του Πελάτη, αξιολόγηση των υπαρχόντων συστημάτων και ανασκόπηση της τεκμηρίωσης για τη δημιουργία και παρουσίαση μιας γενικής αξιολόγησης για τη χρήση της Λύσης με βάση τις προτεινόμενες από την IBM πρακτικές. Στις εργασίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Διαμόρφωση μιας σαφούς κατανόησης των επιχειρηματικών προτεραιοτήτων και στόχων του Πελάτη.
- β. Αξιολόγηση των συστημάτων και των εφαρμογών που αποτελούν μέρος της Λύσης.
- γ. Καθορισμός μιας πιλοτικής λύσης για την ανάπτυξη του IBM Cloud Pak.
- δ. Εκμείευση, εξέταση και αποτύπωση των χαρακτηριστικών της πιλοτικής λύσης και ορισμός της εμβέλειάς της.
- ε. Επαλήθευση ότι η πιλοτική λύση είναι εντός των δυνατοτήτων του IBM Cloud Pak και ότι μπορεί να ολοκληρωθεί εντός 3 εβδομάδων.
- στ. Αξιολόγηση της λειτουργικής πολυπλοκότητας της λύσης, κοινές εξαιρέσεις και ο μηχανισμός χειρισμού τους.
- ζ. Εξέταση των μη λειτουργικών απαιτήσεων (ασφάλεια, διαθεσιμότητα, απόδοση, επεκτασιμότητα) και της πρόσβασης δεδομένων.
- η. Εξέταση των απαιτήσεων ενοποίησης με τα εμπλεκόμενα συστήματα και τα συστήματα οργανωτικής διάρθρωσης του Πελάτη.
- θ. Προσδιορισμός αρχικών πιθανών κινδύνων και πιθανών μέτρων μετριασμού.
- ι. Εξέταση των παραγόντων επιτυχίας της πιλοτικής λύσης και τυχόν σχετικών μετρικών στοιχείων.
- ια. Ορισμός της εμβέλειας και του σχεδίου για την κατασκευή της πιλοτικής λύσης.

### Κριτήρια Ολοκλήρωσης:

- Έγγραφο που περιγράφει λεπτομερώς την πιλοτική λύση που καθορίστηκε, τις διαπιστώσεις του εργαστηρίου αρχιτεκτονικής, την αρχιτεκτονική για την πιθανή υποδομή/λύση και το σχέδιο για την πιλοτική κατασκευή, δοκιμή και ανάπτυξη της λύσης

### Παραδοτέα:

- Καμία

### **Δραστηριότητα 3 – Κατασκευή Υποδομής για Container Platform Foundation**

Αυτή η υπηρεσία θα παρέχει έναν IBM Cloud Pak SME για μία εβδομάδα, ο οποίος θα βοηθήσει στην κατασκευή του Red Hat OpenShift Container Platform του Πελάτη που απαιτείται για την ανάπτυξη των IBM Cloud Paks σύμφωνα με τις προτεινόμενες βέλτιστες πρακτικές της IBM.

#### **Διεξαγωγή αρχικής ανασκόπησης ετοιμότητας**

Η ομάδα διαχείρισης λύσεων της IBM θα διεξαγάγει συνεδρίες εξέτασης ετοιμότητας **εξ αποστάσεως** πριν από την επί τόπου ανάθεση εργασιών, σε ημερομηνία που θα συμφωνηθεί από κοινού. Στις εργασίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Περιγραφή και ανασκόπηση των προαπαιτούμενων για το Red Hat OpenShift και τις άλλες τεχνολογίες που θα προετοιμαστούν ως μέρος αυτής της λύσης.
- β. Συγκέντρωση πληροφοριών για υπολογισμό της χωρητικότητας/μεγέθους ώστε η ομάδα υποδομής του πελάτη να προετοιμάσει τους υποκείμενους πόρους υπολογισμού/δικτύου/χώρου αποθήκευσης.

#### **Εγκατάσταση του Red Hat OpenShift Container Platform**

Η IBM θα εκτελέσει Υπηρεσίες εγκατάστασης για το Red Hat OpenShift Container Platform σύμφωνα με την τοπολογία που συζητήθηκε κατά τη Δραστηριότητα 1. Στις εργασίες θα περιλαμβάνονται συνήθως οι εξής:

- α. Εξέταση της ετοιμότητας του συστήματος για την υλοποίηση της πλατφόρμας κοντέινερ.
- β. Εξέταση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής και της τοπολογίας ανάπτυξης.
- γ. Εκτέλεση της εγκατάστασης του Red Hat OpenShift Container Platform.
- δ. Ενσωμάτωση της πλατφόρμας κοντέινερ που είναι συμβατή με το μητρώο χρηστών LDAP (όπου απαιτείται).
- ε. Υλοποίηση κοινών λειτουργικών υπηρεσιών που απαιτούνται για τη διαχείριση της πλατφόρμας κοντέινερ.
- στ. Επαλήθευση της εύρυθμης λειτουργίας του συμπλέγματος μέσω σύνδεσης στην κονσόλα του Red Hat OpenShift.
- ζ. Επίδειξη της λειτουργίας της πλατφόρμας κοντέινερ.

#### **Κριτήρια Ολοκλήρωσης:**

- Έγγραφο Σύνοψης Εγκατάστασης

#### **Παραδοτέα:**

- Καμία

### **Δραστηριότητα 4 – Κατασκευή υποδομής για IBM Cloud Paks – Εγκατάσταση και παραμετροποίηση δυνατοτήτων IBM Cloud Pak**

Στο πλαίσιο αυτής της δραστηριότητας, η IBM θα παρέχει έναν ειδικό στο IBM Cloud Pak για μία εβδομάδα, ο οποίος θα εγκαταστήσει, θα παραμετροποιήσει και θα υλοποιήσει ένα (1) IBM Cloud Pak με έως δύο (2) δυνατότητες στο Red Hat OpenShift Container Platform. Στις εργασίες θα περιλαμβάνονται συνήθως οι εξής:

- α. Εξέταση της ετοιμότητας της πλατφόρμας κοντέινερ για την υλοποίηση των IBM Cloud Paks.
- β. Εκτέλεση της εγκατάστασης του IBM Cloud Pak.
- γ. Παραμετροποίηση έως δύο (2) δυνατοτήτων όπως συμφωνήθηκε στη Δραστηριότητα 1.
- δ. Παραμετροποίηση ενός μητρώου χρηστών συμβατού με LDAP.
- ε. Ανάπτυξη κοινών λειτουργικών υπηρεσιών που απαιτούνται για το IBM Cloud Pak (προαιρετικό).
- στ. Επικύρωση του περιβάλλοντος μέσω σύνδεσης σε πύλες λειτουργικών τμημάτων.
- ζ. Επίδειξη της λειτουργικότητας του IBM Cloud Pak.

#### **Κριτήρια Ολοκλήρωσης:**

- Έγγραφο Σύνοψης Εγκατάστασης

#### **Παραδοτέα:**

- Καμία

## Δραστηριότητα 5 – Κατασκευή και υλοποίηση πιλοτικής λύσης

Σε αυτήν τη δραστηριότητα, η IBM θα διαθέσει έως εκατόν είκοσι (120) ώρες για την κατασκευή της αρχικής πιλοτικής λύσης για τον Πελάτη, χρησιμοποιώντας έως δύο (2) δυνατότητες από εκείνες που υλοποιήθηκαν στη Δραστηριότητα 3 της πλατφόρμας IBM Cloud Pak. Ως προαπαιτούμενο, ο Πελάτης θα πρέπει να διοργανώσει ένα εργαστήριο αρχιτεκτονικής λύσης προκειμένου να προσδιορίσει την πιθανή λύση, να δημιουργήσει ένα σχέδιο ενεργειών και μια εκτίμηση για την υλοποίηση.

Η IBM θα αναλάβει τις ακόλουθες δραστηριότητες προκειμένου να κατασκευάσει την πιλοτική λύση του Πελάτη:

- α. Επαλήθευση ότι η πλατφόρμα IBM Cloud Pak είναι ενεργή και λειτουργική.
- β. Δημιουργία κοντέινερ/υλοποίηση και παραμετροποίηση της πιλοτικής λύσης.
- γ. Εκτέλεση παραμετροποιήσεων για να καταστεί περισσότερο λειτουργική η λύση στην πλατφόρμα IBM Cloud Pak.
- δ. Ανάπτυξη δεσμών ενεργειών για την υλοποίηση των ειδώλων των κοντέινερ.
- ε. Ανάπτυξη των ειδώλων κοντέινερ στο IBM Cloud Pak που εκτελείται στο Red Hat OpenShift.
- στ. Δοκιμές μονάδων και εντοπισμός και διόρθωση σφαλμάτων στη λύση στο νέο περιβάλλον.
- ζ. Συμμετοχή στην παραμετροποίηση ή την επίλυση σφαλμάτων που συνδέονται με τα επιλεγμένα συστήματα υποστήριξης (π.χ. βάση δεδομένων, LDAP). Πριν από τη δόμηση της πιλοτικής λύσης, θα πρέπει να έχουν ληφθεί όλες οι εγκρίσεις ασφαλείας για την εν λόγω συνδεσιμότητα.
- η. Παροχή βοήθειας για την αποκατάσταση συγκεκριμένων προβλημάτων που βρέθηκαν κατά τη διαδικασία δοκιμών μέσω αντιμετώπισης προβλημάτων και εντοπισμού και διόρθωσης σφαλμάτων στη λύση. Πριν από τη δόμηση της πιλοτικής λύσης, όλες οι λειτουργικές δοκιμές που θα εκτελεστούν από τον Πελάτη θα πρέπει να έχουν οριστεί, καθώς και τα κριτήρια αποδοχής.

### Κριτήρια Ολοκλήρωσης:

- Καμία

### Παραδοτέα:

- Λειτουργικό περιβάλλον IBM Cloud Pak που εκτελείται σε Red Hat OpenShift Container Platform
- Η πιλοτική εφαρμογή του Πελάτη θα εκτελείται στην πλατφόρμα IBM Cloud Pak με συγκεκριμένη αναφορά δοκιμής. Αναμένεται ότι ο Πελάτης θα φροντίσει για τη συγχώνευση αλλαγών στη θέση κώδικα και συνεχίσει τη διεξαγωγή πρόσθετων λειτουργικών και μη λειτουργικών δοκιμών ανάλογα με τις απαιτήσεις.
- Έγγραφο υλοποίησης της λύσης
- Δέσμες ενεργειών υλοποίησης (Προαιρετικό)

### Τι δεν περιλαμβάνεται:

- Δεν περιλαμβάνεται εγκατάσταση του υλικού εξοπλισμού.
- Δημιουργία εικονικών μηχανών και λειτουργικού συστήματος
- Εφεδρική αποθήκευση, αποκατάσταση και αποκατάσταση μετά από καταστροφή
- Συμμόρφωση και ενίσχυση της ασφάλειας
- Διεργασίες ελέγχου
- Ορισμός των κριτηρίων λειτουργικών δοκιμών
- Δοκιμές απόδοσης
- Αυτοματοποιημένες δοκιμές

## 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 σε 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://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για την παρούσα Υπηρεσία.

### 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες 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 Υλικά

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπάρχοντων έργων στα οποία μπορεί να βασίζονται τα υλικά αυτά) είναι έργα διαθέσιμα προς χρήση επ' αμοιβή (works made for hire), στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

**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.