

IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud

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 Υπηρεσία Cloud "φιλοξενείται" στην πλατφόρμα IBM Softlayer και παρέχει τις λειτουργίες μιας τοπικά εγκατεστημένης λύσης Master Data Management Collaborative Edition (MDM CE) χωρίς την πολυπλοκότητα και τους κινδύνους που απορρέουν από τη διαχείριση της υποστηρικτικής υποδομής.

Στις λειτουργίες της περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. προεγκατεστημένες παραμετροποιήσεις MDM για περιβάλλοντα ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών, σταδιακής εφαρμογής και παραγωγής MDM για τη διαχείριση μιας κατηγορίας δραστηριοτήτων μέχρι την υλοποίηση μιας επιχειρησιακής εφαρμογής,
- β. ενσωματωμένη υποδομή υλικού εξοπλισμού και λογισμικού με πλήρεις δυνατότητες προσαρμογής για εφεδρική υποστήριξη,
- γ. υψηλή διαθεσιμότητα, και
- δ. ασφαλείς συνδέσεις για όλες τις Περιπτώσεις Χρήσης μέσω VPN.

Η IBM δεν εγγυάται ότι η υλοποίηση της λύσης του Πελάτη θα καλύπτεται από τις σχεδιασμένες ποσότητες που περιγράφονται παρακάτω, δεδομένου ότι η πραγματική δυναμικότητα κάθε έκδοσης εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του υποκείμενου μοντέλου δεδομένων και την ποσότητα των ιστορικών δεδομένων που διατηρούνται. Εάν ο Πελάτης υπερβεί τις προδιαγραφές βέλτιστης χρήσης για την επιλεγμένη έκδοση, ο Πελάτης ενδέχεται να παρατηρεί μια μείωση της απόδοσης της υπηρεσίας.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την παραμετροποίηση των Παραγωγικών και Μη Παραγωγικών (Ανάπτυξης, Διασφάλισης Ποιότητας και Σταδιακής Εφαρμογής) περιπτώσεων χρήσης για τις παρακάτω εκδόσεις διατίθενται στην ιστοσελίδα <https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/managed/mdmce>.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Small

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει το MDM CE εγκατεστημένο σε ένα περιβάλλον εικονικού εξυπηρετητή με υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας (με την εξαίρεση του Επιπέδου Βάσης Δεδομένων (Database Tier)) και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως λειτουργικό MDM Hub για το περιβάλλον παραγωγής ή προ-παραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη έως 250.000 στοιχείων, 15 ταυτόχρονα συνδεδεμένων χρηστών και ταχυτήτων εισαγωγής/εξαγωγής που ανέρχονται σε 200 στοιχεία ανά λεπτό.

1.1.2 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Medium

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει το MDM CE εγκατεστημένο σε ένα περιβάλλον εικονικού εξυπηρετητή με υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως λειτουργικό MDM Hub για το περιβάλλον παραγωγής ή προ-παραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη έως 1.000.000 στοιχείων, 35 ταυτόχρονα συνδεδεμένων χρηστών και ταχυτήτων εισαγωγής/εξαγωγής που ανέρχονται σε 600 στοιχεία ανά λεπτό.

1.1.3 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Large

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει το MDM CE εγκατεστημένο σε ένα περιβάλλον εικονικού εξυπηρετητή με υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως λειτουργικό MDM Hub για το περιβάλλον παραγωγής ή προ-παραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη έως 5.000.000 στοιχείων, 75 ταυτόχρονα συνδεδεμένων χρηστών και ταχυτήτων εισαγωγής/εξαγωγής που ανέρχονται σε 1.000 στοιχεία ανά λεπτό.

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=1CE23B80A6FB11E7B399BC7C1A437D15>

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 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	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.

3.2 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.

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>.

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.