

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

Η υπηρεσία IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed ("Υπηρεσία Cloud") παρέχει ολοκληρωμένες δυνατότητες ενοποίησης δεδομένων που βοηθούν τον Πελάτη στην κατανόηση, διακυβέρνηση, δημιουργία, συντήρηση, μετασχηματισμό και παράδοση ποιοτικών δεδομένων. Η υπηρεσία παρέχει επίσης λειτουργίες ενοποίησης δεδομένων που επιτρέπουν το μετασχηματισμό δεδομένων σε οποιαδήποτε μορφή και την παράδοσή τους σε οποιοδήποτε σύστημα. Η IBM διαχειρίζεται την υποδομή (τους δικτυακούς, αποθηκευτικούς και υπολογιστικούς πόρους), εφαρμόζει διορθώσεις (fixes) της εφαρμογής και συντηρεί το λογισμικό, την υποδομή και τους αντίστοιχους μηχανισμούς ελέγχου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της IBM.

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- α. Ανάλυση, εκκαθάριση, παρακολούθηση και διαχείριση δεδομένων που υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και την εκτέλεση επιχειρηματικών διεργασιών.
- β. Δημιουργία έμπιστων δεδομένων μέσω της δημιουργίας, συντήρησης και παρακολούθησης ενός ολοκληρωμένου συνόλου επιχειρηματικών πολιτικών και κανόνων με το Information Governance Catalog.
- γ. Ενοποίηση δεδομένων διαφορετικών συστημάτων χρησιμοποιώντας ένα παράλληλο πλαίσιο υψηλής απόδοσης και υποστηρίζοντας τη διαχείριση εκτεταμένων μεταδεδομένων και την επιχειρησιακή συνδεσιμότητα με το DataStage.
- δ. Σχεδίαση εργασιών στο DataStage Designer Client και εκτέλεσή τους στο DataStage Director Client.
- ε. Αναζήτηση πληροφοριών σε όλους τους τομείς της επιχείρησης με τη λειτουργία Enterprise Search, η οποία επιτρέπει τη άντληση καίριων πληροφοριών και τη σωστή κατανόηση των εν λόγω πληροφοριών για την υποστήριξη των αναγκών της επιχείρησης.

Κάθε παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας συγκεκριμένων όγκων δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας έχουν σκοπό να καθοδηγήσουν τον Πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Τα πραγματικά αποτελέσματα μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις συγκεκριμένες ιδιότητες των φορτίων εργασίας του Πελάτη.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

Οι λεπτομέρειες και οι προδιαγραφές των παρακάτω προσφορών παρουσιάζονται στον οδηγό IIS on Cloud Managed User Guide που είναι διαθέσιμος στη διεύθυνση <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Αυτές οι παραμετροποιήσεις ενδέχεται να αναθεωρούνται κατά διαστήματα. Στην επιστολή με την οποία καλωσορίζουμε τον Πελάτη στην υπηρεσία αναφέρεται η ακριβής παραμετροποίηση της προσφοράς που αγόρασε ο Πελάτης.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Παρέχει 2TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Παρέχει 5TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Φιλοξενείται σε μηχανές αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Παρέχει 10TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Επιτρέπεται ο ορισμός ρυθμίσεων παράλληλης επεξεργασίας.
- Δεν τίθεται περιορισμός στον αριθμό των κόμβων για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- High Availability
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Παρέχει 2TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- High Availability
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Παρέχει 5TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Φιλοξενείται σε μηχανές αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Παρέχει 10TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- High Availability
- Δεν τίθεται περιορισμός στον αριθμό των κόμβων για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Ο Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης είναι επτά (7) ημέρες και ο Στόχος Σημείου Αποκατάστασης είναι μία (1) ημέρα / 24 ώρες.

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Ενσωματωμένη λύση πολλαπλών κέντρων δεδομένων Υψηλής Διαθεσιμότητας και Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (HADR)
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Παρέχει 2TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Τέσσερις (4) ώρες ως Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης (RTO) και σχεδόν πραγματικός χρόνος για το Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης.
- Περιλαμβάνεται ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Είναι δυνατή η αγορά διενέργειας δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Ενσωματωμένη λύση πολλαπλών κέντρων δεδομένων Υψηλής Διαθεσιμότητας και Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (HADR)
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Παρέχει 5TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Τέσσερις (4) ώρες ως Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης (RTO) και σχεδόν πραγματικός χρόνος για το Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης.
- Περιλαμβάνεται ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Είναι δυνατή η αγορά διενέργειας δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Φιλοξενείται σε μηχανές αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Ενσωματωμένη λύση πολλαπλών κέντρων δεδομένων Υψηλής Διαθεσιμότητας και Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (HADR)
- Παρέχει 10TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Δεν τίθεται περιορισμός στον αριθμό των κόμβων για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.
- Τέσσερις (4) ώρες ως Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης (RTO) και σχεδόν πραγματικός χρόνος για το Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης.

Περιλαμβάνεται ετήσια δοκιμή επαλήθευσης επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Είναι δυνατή η αγορά διενέργειας δοκιμών και διαδικασιών επαλήθευσης με μεγαλύτερη συχνότητα από μία φορά ετησίως βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) της IBM στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές (VM) στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- Επιτρέπεται ο ορισμός ρυθμίσεων παράλληλης επεξεργασίας.
- Υπάρχει περιορισμός ενός κόμβου για διαμόρφωση μαζικής παράλληλης επεξεργασίας ("MPP") και παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων κόμβων βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.

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 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=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

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 με τον συνολικό αριθμό 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	Credit (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,5%	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.

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 Ενημέρωση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud

Υπηρεσίες συντήρησης

Οι Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις ή/και επιδιορθώσεις στην Υπηρεσία Cloud θα είναι υποψήφιος για εγκατάσταση κατά τη διάρκεια ενός μηνιαίου χρονικού διαστήματος συντήρησης. Δύο εβδομάδες πριν την έναρξη ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης, η IBM θα δημοσιεύει μια λίστα με τις Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις που πρόκειται να εφαρμοστούν, με μια σύντομη περιγραφή της κάθε ενημέρωσης. Κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος συντήρησης, η Υπηρεσία Cloud ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη. Εάν είναι απαραίτητο, η IBM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι οι Υπηρεσίες Cloud δεν θα είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης. Στο βαθμό που είναι εφικτό, η IBM θα περιορίζει στο ελάχιστο τις διαταραχές στη λειτουργία των Υπηρεσιών κατά την εκτέλεση δραστηριοτήτων συντήρησης, με στόχο να μην υπερβαίνει ο συνολικός χρόνος διακοπής λειτουργίας τις τέσσερις (4) ώρες σε μηνιαία βάση. Για τα περιβάλλοντα με δικαίωμα για το IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium ή Large), η μηνιαία συντήρηση θα γίνεται σε δευτερεύον κέντρο δεδομένων το οποίο βελτιώνει το στόχο για το χρόνο διακοπής λειτουργίας ώστε να μην υπερβαίνει τα σαράντα πέντε λεπτά.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή και τη συμβατότητα όλων των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξής του και της εκ μέρους του χρήσης της Υπηρεσίας Cloud με τις προτεινόμενες ενημερώσεις.

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτηση για την καθυστέρηση Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων αφού ειδοποιηθεί για την επικείμενη εφαρμογή τους. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να συντονίζει την εφαρμογή των ενημερώσεων σε συνεννόηση με τον Πελάτη. Τα αιτήματα για την καθυστέρηση Μειζόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης, ενώ τα αιτήματα για την καθυστέρηση Ελασσόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 7 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η IBM θα εφαρμόζει τις Μείζονες ενημερώσεις εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης και τις Ελάσσονες ενημερώσεις εντός 45 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιτρέψει στην IBM να προβεί στην προώθηση μιας προτεινόμενης από την IBM ενημέρωσης στην Υπηρεσία Cloud, ενδέχεται να προκύψουν πρόσθετες μηνιαίες χρεώσεις για τον Πελάτη.

Έκτακτη Συντήρηση

Επιπλέον των Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων, η IBM μπορεί να κρίνει ότι είναι απαραίτητη μια έκτακτη ενημέρωση του περιβάλλοντος προκειμένου να αντιμετωπιστούν σημαντικά τρωτά σημεία ή κανονιστικές απαιτήσεις και ότι η εφαρμογή της ενημέρωσης δεν μπορεί να αναβληθεί μέχρι το επόμενο προγραμματισμένο χρονικό διάστημα συντήρησης. Στην περίπτωση αυτή, η IBM μπορεί να προβεί στην ενημέρωση του περιβάλλοντος οποιαδήποτε χρονική στιγμή χωρίς πρότερη ειδοποίηση προς τον Πελάτη.

5.2 Εφεδρική Αποθήκευση και Αποκατάσταση

Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (Dev/Test), παρέχονται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) ρουτίνας για το σύστημα αρχείων (προτεινόμενα αρχεία) και διαδικασίες περιοδικής (ημερήσιας/εβδομαδιαίας/μηνιαίας) εφεδρικής αποθήκευσης για τη βάση δεδομένων. Σε περιοδική βάση, τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων θα αρχειοθετούνται στο Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage), όπου θα διατηρούνται για έως 28 ημέρες. Το Information Server Enterprise Edition δεν υποστηρίζει εφεδρική αποθήκευση online, επομένως απαιτείται ο προγραμματισμός και η πραγματοποίηση εφεδρικής αποθήκευσης κατά τη διάρκεια μιας συντονισμένης περιόδου συντήρησης. Οι Πελάτες θα έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν 2 διαδικασίες επαναφοράς εφεδρικών αντιγράφων ανά μήνα. Τυχόν πρόσθετες αποκαταστάσεις ή η αύξηση της συχνότητας εφεδρικής αποθήκευσης του συστήματος αρχείων πέρα από την εκτέλεσή της σε ημερήσια βάση μπορεί να γίνει βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου.

Επιπλέον, για τα περιβάλλοντα με δικαίωμα για το IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium ή Large), τα δεδομένα θα αναπαράγονται μεταξύ κέντρων δεδομένων για την πλήρως ενοποιημένη λύση HADR.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα εφεδρικής αποθήκευσης μιας εικόνας εγκατάστασης (Snapshot Backup).

5.3 Κατάλογος LDAP

Μια ανεξάρτητη σύνθεση/παραμετροποίηση LDAP διαχείρισης ταυτοτήτων (Identity Management - "IdM") παρέχεται ως μέρος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Επιπλέον, η IBM παρέχει τη δυνατότητα αξιοποίησης του IdM για τον συγχρονισμό της υπηρεσίας LDAP στο cloud με τον κατάλογο Active Directory ("AD") στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη.

Η ακόλουθη προσέγγιση συγχρονισμού με τον τοπικό κατάλογο AD μπορεί να εφαρμοστεί μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας παροχής και την παράδοση του περιβάλλοντος στον Πελάτη:

- α. Υποστήριξη συγχρονισμού συγκεκριμένων στοιχείων ταυτότητας και γνωρισμάτων χρηστών που είναι αποθηκευμένα σε έναν από τους τομείς AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη με τα στοιχεία ταυτότητας και τα γνωρίσματα που είναι αποθηκευμένα στον τομέα IdM της Υπηρεσίας Cloud.
- β. Υποστήριξη ταυτοποίησης Security Assertion Markup Language ("SAML") από τον κατάλογο AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη μέσω Active Directory Federation Services ("ADFS").
- γ. Υποστήριξη ταυτοποίησης Identity Provider ("IdP") κατά την οποία ο χρήστης ταυτοποιείται αρχικά στον τομέα AD στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη μέσω ADFS για ταυτοποίηση SAML στον τομέα IdM της Υπηρεσίας Cloud.
- δ. Υποστήριξη συνδέσεων εισόδου (logings) που ξεκινούν από την Πάροχο Υπηρεσιών και στις οποίες η ταυτότητα του χρήστη ζητείται από τον τομέα IdM για ταυτοποίηση SAML.

5.4 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για την ασφαλή σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud.

- α. Η παραμετροποίηση ενός (1) τελικού σημείου (πύλη) VPN παρέχεται στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Τυχόν πρόσθετα τελικά σημεία υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμών και μπορούν να προστεθούν μέσω μιας πρόσθετης σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- β. Η υπηρεσία IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity χρησιμοποιεί τεχνολογία Site-to-Site IPsec VPN.

5.5 Περιορισμοί και Απαγορεύσεις Χρήσης

Η Υπηρεσία Cloud υπόκειται σε περιορισμούς σε ό,τι αφορά τις προγραμματιστικές διεπαφές και τα περιβάλλοντα χρήστη για το Information Server, ως εξής:

- α. Οι λειτουργίες του περιβάλλοντος χρήστη περιορίζονται στην πρόσβαση μέσω HTTPS στις λειτουργίες χρηστών του Information Server.
- β. Για περιβάλλοντα που δεν ορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/διενέργειας δοκιμών (Dev/Test), η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στους μεμονωμένους εξυπηρετητές, στο επίπεδο λειτουργικού συστήματος ή στις κοσόλες διαχείρισης εφαρμογών των Information Server, WebSphere Application Server ή DB2.
- γ. Οι διεπαφές διαδικτυακών υπηρεσιών του Information Server περιορίζονται στη χρήση του πρωτοκόλλου HTTPS.
- δ. Για τα περιβάλλοντα που δεν προσδιορίζονται ως περιβάλλοντα ανάπτυξης/δοκιμών (Dev/Test), η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης ή διεπαφές προς οποιαδήποτε εργαλεία ανάπτυξης του Information Server στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα να θέτουν σε εφαρμογή προσαρμοσμένες υλοποιήσεις του Information Server, συμπεριλαμβανομένων τεχνουργημάτων ανάπτυξης, στο υπό διαχείριση περιβάλλον μέσω της υπηρεσίας υποβολής δελτίων υποστήριξης.

Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιαδήποτε από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα ή λειτουργίες:

- α. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (του IBM InfoSphere DataStage)
- β. Storage Optimization Feature (της IBM DB2)
- γ. pureScale Feature (της IBM DB2)
- δ. Διάταξη Hot Standby για Υψηλή Διαθεσιμότητα/Αυτόματη Μεταγωγή (High Availability/Failover Hot Standby Configuration) (της IBM DB2)
- ε. Σύνδεση με το IBM Process Center Express (του IBM Process Server Standard)

- στ. Η χρήση των προϊόντων IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard και IBM Process Designer από τον Πελάτη περιορίζεται σε Διεργασίες Αποκατάστασης Ποιότητας Δεδομένων (Data Quality Remediation) και Εποπτείας Δεδομένων (Data Stewardship).
- ζ. "Διεργασίες Αποκατάστασης Ποιότητας Δεδομένων και Εποπτείας Δεδομένων" σημαίνει ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να δημιουργεί μόνο διεργασίες και δραστηριότητες που διαχειρίζονται την αποκατάσταση της ποιότητας δεδομένων ή/και την εποπτεία Πόρων Διακυβέρνησης σε συνάρτηση με συμβάντα που (1) συλλέγονται από την Υπηρεσία Cloud ή (2) συλλέγονται από τα ακόλουθα Προγράμματα IBM InfoSphere Information Server: IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality ή IBM DataStage on Cloud. Όταν η Υπηρεσία Cloud αναφέρεται ως λογισμικό ενεργοποίησης για κάποια άλλη υπηρεσία, τότε απαγορεύεται η χρήση του IBM Process Center, του IBM Process Server και του IBM Process Designer.

5.6 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Σε περίπτωση δηλωθείσας από την IBM Καταστροφής, η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη σε ωριαία βάση για την κατάσταση της διαδικασίας αποκατάστασης, συμπεριλαμβανομένης της προόδου αναφορικά με την επίτευξη των στόχων RTO και RPO.

Η IBM θα παρέχει Στόχους για το Χρόνο Αποκατάστασης (RTO) και το Σημείο Αποκατάστασης (RPO), με βάση την υπάρχουσα συνδρομή, για την εκτέλεση δραστηριοτήτων αποκατάστασης για το Περιβάλλον Υπηρεσιών Cloud του Πελάτη.

5.7 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Ο Πελάτης θα ορίσει έναν τεχνικό υπεύθυνο επικοινωνίας που θα έχει την απαιτούμενη τεχνογνωσία αναφορικά με το εταιρικό δίκτυο του Πελάτη, το VPN και τις απαιτήσεις ασφάλειας.
- β. Ο Πελάτης θα μεριμνά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το Virtual Private Network ("VPN") και την επιστροφή του για εξέταση από την IBM το αργότερο 60 ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της παραγγελίας ("Ημερομηνία Παραγγελίας"). Εάν ο Πελάτης δεν έχει παράσχει στην IBM το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο για το VPN εντός 60 ημερών από την Ημερομηνία Παραγγελίας, η IBM θα συνεχίσει να ζητά από τον Πελάτη να συμπληρώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες στο ερωτηματολόγιο για το VPN. Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το VPN και την επιστροφή του στην IBM, η IBM θα ενημερώσει τον Πελάτη παρέχοντάς του τις λεπτομέρειες για την προετοιμασία της υπηρεσίας μόλις ολοκληρωθεί η παραμετροποίηση του περιβάλλοντος VPN, η οποία ενδέχεται να διαρκέσει αρκετές ημέρες.
- γ. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα 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.
- δ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για όλες τις δραστηριότητες διαχείρισης, συντήρησης, τροποποίησης, παραμετροποίησης και δοκιμής του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται στην πλευρά του Πελάτη για το VPN.
- ε. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες για την επικύρωση της παραμετροποίησης του VPN κατά τη διάρκεια της υλοποίησής του.
- στ. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM μέσω του συστήματος online αναφοράς προβλημάτων για τις όποιες αλλαγές απαιτούνται στην παραμετροποίηση του VPN.
- ζ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον ορισμό, την προετοιμασία και τη συντήρηση όλων των χρηστών και ομάδων που σχετίζονται με τις λύσεις Information Server στην Υπηρεσία Cloud.

5.8 Τεχνουργήματα Ανάπτυξης

Τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης (Development Artifacts) επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει την Υπηρεσία Cloud έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη, με τη δημιουργία Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης λογισμικού στην εφαρμογή της Υπηρεσίας Cloud. Τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης είναι περιεχόμενο που παρέχεται στο πλαίσιο της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, διαχείριση, συντήρησης και υποστήριξη όλων των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης. Ο Πελάτης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση με την IBM ή με κάποιον τρίτο προμηθευτή που έχει λάβει ειδική έγγραφη εξουσιοδότηση από την IBM για τη δημιουργία Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι οποιοσδήποτε τέτοιος τρίτος προμηθευτής συμμορφώνεται με αυτούς τους όρους.

- α. Τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης που δημιουργούνται από τον Πελάτη υπόκεινται στους ακόλουθους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις:
- (1) Η IBM θα έχει το δικαίωμα να εξετάζει και να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα έγγραφα σχεδίασης, τα σχέδια δοκιμών, τα αποτελέσματα δοκιμών και τον κώδικα αντικειμένου για Τεχνουργήματα Ανάπτυξης για λόγους συμμόρφωσης με τους όρους της Σύμβασης.
 - (2) Η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη τη διενέργεια καθορισμένων από την IBM δοκιμών απόδοσης. Ο Πελάτης θα παρέχει τα εν λόγω έγγραφα σχεδίασης, σχέδια και αποτελέσματα δοκιμών, και κώδικα αντικειμένου στην IBM για εξέταση σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την έναρξη λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud και θα συνεργάζεται με την IBM στην επίλυση ζητημάτων που έχουν εντοπιστεί από την IBM.
 - (3) Ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει την κατάρτιση και συντήρηση ενός προγράμματος για την αποτροπή της ενσωμάτωσης επιβλαβούς κώδικα, συμπεριλαμβανομένων ιών, "δούρειων ίππων", επιθέσεων άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλων διαταρακτικών και συγκεκριμένων τεχνολογιών στα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης.
 - (4) Η IBM μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης για τρωτά σημεία στην ασφάλεια ή/και για επιβλαβή κώδικα. Η IBM μπορεί να προβεί στην αφαίρεση Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud ή στην αναστολή της λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud έως ότου διορθωθεί το τρωτό σημείο στην ασφάλεια ή αφαιρεθεί ο επιβλαβής κώδικας.
 - (5) Στα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης δεν θα περιλαμβάνονται και δεν θα προστίθενται εμπορικά προϊόντα ή πακέτα προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών που λειτουργούν ανεξάρτητα από την Υπηρεσία Cloud και απαγορεύεται η προσθήκη τέτοιων εμπορικών προϊόντων ή πακέτων προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών.
 - (6) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση του προσωπικού του έτσι ώστε να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων για την εργασία με την Υπηρεσία Cloud και τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οποιαδήποτε απαιτούμενη βοήθεια στην εκπαίδευση και εξάσκηση του προσωπικού γίνεται με έξοδα του Πελάτη. Σε περίπτωση που η IBM διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τις απαιτούμενες εργασίες του με την εύλογη βοήθεια της IBM, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να απαιτήσει τη συμμετοχή του Πελάτη σε δραστηριότητες πρακτικής εξάσκησης και μεταφοράς τεχνογνωσίας από στελέχη επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM. Οι εν λόγω δραστηριότητες μεταφοράς τεχνογνωσίας εκτελούνται, εκτός εάν πρόκειται για μεταφορά τεχνογνωσίας μεταξύ IBM και συνδεδεμένων με αυτήν εταιρειών, με έξοδα του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει τέτοια εκπαίδευση στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη έναντι πρόσθετης χρέωσης.
 - (7) Ο Πελάτης ή οι χορηγούντες τις άδειες χρήσης της διατηρούν κάθε δικαίωμα, τίτλο κυριότητας και έννομο συμφέρον ή άδεια χρήσης επί των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης που παρέχονται στην IBM ώστε να "φιλοξενοούνται" στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται στην IBM ότι ο Πελάτης διαθέτει όλα τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης του στην IBM για το σκοπό της "φιλοξενίας" τους στην Υπηρεσία Cloud και ότι ούτε τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης του Πελάτη ούτε η φιλοξενία τους από την IBM στην Υπηρεσία Cloud συνιστούν παραβίαση δικαιωμάτων ευρεσιτεχνίας ή πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε τρίτου μέρους.
 - (8) Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM, σε παγκόσμια, χωρίς υποχρέωση καταβολής πνευματικών δικαιωμάτων (royalties), πλήρως εξοφληθείσα, ανακλητή βάση με δυνατότητα υπεκμίσθωσης, όλα τα δικαιώματα και άδειες χρήσης για όλα τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης, και συμφωνεί να αποκτήσει εγκαίρως και να εξακολουθεί να διαθέτει όλες τις Απαιτούμενες Συγκρατήσεις που είναι απαραίτητες για τη "φιλοξενία" των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης από την IBM και τους υπεργολάβους της, καθώς και για την εκπλήρωση των άλλων υποχρεώσεων της IBM. Κατόπιν αιτήματος, ο Πελάτης θα παράσχει στην IBM στοιχεία που αποδεικνύουν ότι ο Πελάτης όντως διαθέτει τα εν λόγω δικαιώματα, τις άδειες χρήσεις ή τις Απαιτούμενες Συγκρατήσεις. Η IBM θα απαλλάσσεται των υποχρεώσεών της στο βαθμό που επηρεάζονται από τη μη έγκαιρη απόκτηση τέτοιων δικαιωμάτων, αδειών χρήσης ή Απαιτούμενων Συγκρατήσεων από τον Πελάτη και τη μη έγκαιρη παροχή των αντίστοιχων αποδεικτικών στοιχείων στην IBM. Στην παρούσα παράγραφο, με τον όρο "Απαιτούμενες Συγκρατήσεις" νοούνται οποιεσδήποτε συγκρατήσεις, άδειες χρήσης ή εγκρίσεις που είναι απαραίτητες

προκειμένου να εκχωρηθεί στην IBM και τους υπεργολάβους της το δικαίωμα ή η άδεια να αποκτούν πρόσβαση, να χρησιμοποιούν ή/και να τροποποιούν σε ηλεκτρονική και σε άλλη μορφή, αποκλειστικά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την εκτέλεση της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας παραγώγων έργων, τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματα κυριότητας ή πνευματικής ιδιοκτησίας των προμηθευτών, των χορηγούντων τις άδειες χρήσης ή των κυρίων των εν λόγω Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης.

- (9) Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι ο κώδικας, τα δεδομένα και τα άλλα τεχνουργήματα που παρέχει ο Πελάτης μέσω των Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης, δεν αυξάνουν τους κινδύνους για την ασφάλεια και δεν συνεπάγονται πρόσθετες υποχρεώσεις πιστοποίησης, εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς από την IBM μέσω μιας τροποποίησης ή πρόσθετης πράξης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Χωρίς να τίθεται περιορισμός στην ισχύ οποιασδήποτε από τις ανωτέρω διατάξεις, ο Πελάτης: (α) θα εκτελεί ελέγχους για τρωτά σημεία στις διαδικτυακές εφαρμογές και στον στατικό κώδικα σε όλα τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης προκειμένου να εντοπιστούν οποιοσδήποτε περιπτώσεις έκθεσης σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια, και (β) θα αποκαλύπτει στην IBM εγγράφως την ύπαρξη οποιωνδήποτε περιπτώσεων έκθεσης σε κινδύνους που εντοπίστηκαν κατά την εκτέλεση ελέγχου για τρωτά σημεία οι οποίες περιλαμβάνονται ή παρέχονται σε συνάρτηση με τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης.

- β. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης σε όλα τα περιβάλλοντα.
- γ. Οι όποιες πρόσθετες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν από την IBM για την υποστήριξη Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης, όπως π.χ. η δημιουργία Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης ή η ενεργοποίηση άλλων ενσωματωμένων στοιχείων, μπορεί να περιγράφονται σε μια χωριστή Περιγραφή Έργου μεταξύ της IBM και του Πελάτη, και θα υπόκεινται σε χωριστές χρεώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις χρεώσεις που ορίζονται στην εν λόγω Περιγραφή Έργου.

5.9 Περιορισμοί για Περιβάλλοντα Ανάπτυξης/Διενέργειας Δοκιμών (Dev/Test)

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως υπηρεσία Dev/Test (για περιβάλλοντα ανάπτυξης/διενέργειας δοκιμών), τότε ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το περιβάλλον μόνο για την εκτέλεση μη παραγωγικών δραστηριοτήτων ανάπτυξης, διασφάλισης ποιότητας, δοκιμής ενοποίησης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking) και δοκιμαστικής εφαρμογής (staging). Επιπλέον της παρεχόμενης από την IBM διαχειριστικής πρόσβασης στο σύστημα, μπορεί να χορηγηθεί πρόσθετη διαχειριστική πρόσβαση σε καθορισμένους εξουσιοδοτημένους χρήστες του Πελάτη κατόπιν σχετικής συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη και της IBM.

Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της εφαρμογής στο Περιβάλλον Ανάπτυξης/Διενέργειας Δοκιμών ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 3 και θα προβαίνει στην επίλυση του ζητήματος επαναφέροντας το τελευταίο γνωστό έγκυρο εφεδρικό αντίγραφο (backup) ή επανεγκαθιστώντας την Εφαρμογή.

5.10 Διενέργεια Δοκιμών Απόδοσης

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Υπηρεσία Cloud τροποποιείται από Τεχνουργήματα Ανάπτυξης και ενοποιείται με υπηρεσίες τρίτων και άλλες εφαρμογές του Πελάτη. Κατά συνέπεια, δεν είναι δυνατή η παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την απόδοση και τους χρόνους απόκρισης, οι οποίοι δεν αποτελούν αποκλειστική ευθύνη της IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια του συνόλου των δοκιμών απόδοσης πριν και μετά την ενεργοποίηση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud που θα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την εκτέλεση των κανονικών του επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή/και για την εξυπηρέτηση, καθ' οιονδήποτε τρόπο, των πελατών του ή/και για την υποστήριξη της δημιουργίας εσόδων από τον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει εύλογη βοήθεια στον Πελάτη στην επίλυση οποιωνδήποτε ζητημάτων απόδοσης στο πλαίσιο των υπηρεσιών υποστήριξης.

5.11 Ορισμοί

Τεχνουργήματα Ανάπτυξης (Development Artifacts) – τα στοιχεία λογισμικού και η παραμετροποίηση που παρέχονται από τον Πελάτη, ή τον εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη τρίτο προμηθευτή, ώστε να επεκτείνεται η Υπηρεσία Cloud με την υλοποίηση της ροής επιχειρηματικών διεργασιών του Πελάτη, την ανταπόκριση σε συγκεκριμένες ανάγκες του Πελάτη αναφορικά με τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud, και την ενσωμάτωση των εν λόγω στοιχείων στο περιβάλλον του Πελάτη, στο πλαίσιο της υποστήριξης των επιχειρηματικών του απαιτήσεων. Οι Επεκτάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν,

ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, κώδικα λογισμικού, τεχνουργήματα ανάπτυξης βάσης δεδομένων, εργασίες, σενάρια (scripts) ή αρχεία που δημιουργήθηκαν για την προσαρμογή του τρόπου χρήσης της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της ενοποίησης με υπηρεσίες τρίτων ή πηγές δεδομένων τρίτων. Τα Τεχνουργήματα Ανάπτυξης αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.

Εφαρμογή (Application) - πρόκειται για τα προϊόντα λογισμικού της IBM που παρέχουν τις βασικές λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένου των πρωτοτύπων και όλων των αντιγράφων ή μερικών αντιγράφων που παρέχονται από την IBM και στα οποία ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

Μείζων (Major) – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Παραδείγματα είναι μείζονες αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος ή εκδόσεων της Εφαρμογής.

Ελάσσων (Minor) – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που δεν απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Τεχνουργημάτων Ανάπτυξης του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Ορισμένα παραδείγματα είναι ελάσσονες επιδιορθώσεις του λειτουργικού συστήματος ή της Εφαρμογής.

Στόχος Σημείου Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO") – το μέγιστο χρονικό διάστημα ανοχής για την απώλεια δεδομένων από μια υπηρεσία πληροφορικής εξαιτίας μιας Καταστροφής.

Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO") – το επιδιωκόμενο χρονικό διάστημα, και ένα αντίστοιχο επίπεδο παροχής υπηρεσιών, μέσα στο οποίο πρέπει να αποκατασταθεί μια επιχειρηματική διεργασία που έχει διακοπεί μετά τη δήλωση Καταστροφής, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες επιπτώσεις που σχετίζονται με μια διακοπή της επιχειρησιακής συνέχειας.

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.