

IBM Business Process Manager on Cloud

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης είναι ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή. Ανεξάρτητα από το εάν το εν λόγω πρόσωπο αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα, το πρόσωπο μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για το μέγιστο αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στο IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο κατά τη διάρκεια της

περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **Gigabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. 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 το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. **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 το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Προετοιμασία (Set-Up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Θα επιβληθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας για τα εξής:

- Για κάθε περίπτωση χρήσης του IBM SaaS που παραγγέλλεται, έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Για κάθε πρόσθετο Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών (Test Environment) που παραγγέλλεται, έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Για κάθε πρόσθετο Περιβάλλον Εκτέλεσης Διεργασιών (Process Runtime Environment) που παραγγέλλεται, έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

3.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS 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, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στα πλαίσια οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του

IBM SaaS και διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη περιγράφονται στην τεκμηρίωση για το IBM SaaS και στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης Λογισμικού IBM (IBM Software Support Handbook).

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 2 ωρών	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει Περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με το IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από το IBM SaaS, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

6.2 Συγκριτική Αξιολόγηση Απόδοσης (Benchmarking)

Ο Πελάτης μπορεί να αποκαλύψει τα αποτελέσματα οποιασδήποτε συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης του IBM SaaS ή των επιμέρους τμημάτων του σε οποιουδήποτε τρίτους, υπό τον όρο ότι ο Πελάτης (Α) αποκαλύπτει δημοσίως την πλήρη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης (για παράδειγμα, σύνθεση εξοπλισμού και παραμετροποίηση λογισμικού, διαδικασία εγκατάστασης και αρχεία ρυθμίσεων), (Β) διεξάγει τη συγκριτική αξιολόγηση απόδοσης εκτελώντας το IBM SaaS στο Καθορισμένο Περιβάλλον Λειτουργίας του με χρήση των τελευταίων διαθέσιμων ενημερώσεων και επιδιορθώσεων (patches ή fixes) που έχουν διατεθεί για το IBM SaaS από την IBM ή από τρίτες εταιρείες που παρέχουν προϊόντα IBM ("Τρίτες Εταιρείες"), και (Γ) ακολουθεί οποιοδήποτε οδηγίες περί ρύθμισης απόδοσης και "καλών πρακτικών" που διατίθενται στην τεκμηρίωση του IBM SaaS και στις ιστοσελίδες υποστήριξης της IBM για το IBM SaaS. Εάν ο Πελάτης δημοσιεύσει τα αποτελέσματα

οποιαδήποτε συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης για το IBM SaaS, τότε παρά την ύπαρξη οποιουδήποτε αντίθετου όρου σε οποιαδήποτε σύμβαση που έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM ή με οποιεσδήποτε Τρίτες Εταιρείες, η IBM και οι Τρίτες Εταιρείες θα έχουν το δικαίωμα να δημοσιεύουν τα αποτελέσματα συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης αναφορικά με προϊόντα του Πελάτη, υπό τον όρο ότι η IBM ή οι εν λόγω Τρίτες Εταιρείες συμμορφώνονται με τις ανωτέρω απαιτήσεις (Α), (Β) και (Γ) κατά τη διεξαγωγή της ανάλυσης των προϊόντων του Πελάτη.

6.3 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

6.4 Επιταχυντές και Υλικά Δειγμάτων

Το IBM SaaS μπορεί να περιλαμβάνει ορισμένα λειτουργικά τμήματα σε μορφή πηγαίου κώδικα ("Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα") και άλλα υλικά που προσδιορίζονται ως Υλικά Δειγμάτων. Ο Πελάτης επιτρέπεται να αντιγράψει και να τροποποιήσει Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και Υλικά Δειγμάτων μόνο για εσωτερική χρήση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης δεν προβαίνει στην τροποποίηση ή διαγραφή οποιωνδήποτε πληροφοριών ή ειδοποιήσεων περί πνευματικών δικαιωμάτων που περιέχονται στα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα ή στα Υλικά Δειγμάτων. Η IBM παρέχει τα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και τα Υλικά Δειγμάτων χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ.

6.5 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

Παράρτημα Α

1. Επισκόπηση και Δυνατότητες του IBM SaaS

Το IBM SaaS παρέχει μια πλατφόρμα διαχείρισης επιχειρησιακών διεργασιών για την προβολή και διαχείριση επιχειρησιακών διεργασιών. Το IBM SaaS περιλαμβάνει δυνατότητες σχεδίασης, εκτέλεσης, παρακολούθησης και βελτιστοποίησης διεργασιών.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την απαιτούμενη ποσότητα δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών προκειμένου να έχει πρόσβαση στις ακόλουθες δυνατότητες που παρέχει το IBM SaaS:

1.1 Περιβάλλον Λειτουργίας

Μια περίπτωση χρήσης του IBM SaaS περιλαμβάνει ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον ανάπτυξης, διενέργειας δοκιμών και εκτέλεσης διεργασιών με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Περιβάλλον ανάπτυξης (development environment) – ένα εικονικό περιβάλλον Process Center Advanced με τουλάχιστον ένα μέλος συμπλέγματος (cluster member). Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος ανάπτυξης βασίζεται στην προκαθορισμένη ποσότητα συντακτών συν τους πρόσθετους συντάκτες που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης του IBM SaaS.
- Περιβάλλον διενέργειας δοκιμών (test environment) – ένα εικονικό περιβάλλον Process Server Advanced με ένα μέλος συμπλέγματος. Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών βασίζεται στον αριθμό Εξουσιοδοτημένων ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης του IBM SaaS.

Περιβάλλον εκτέλεσης διεργασιών (process runtime environment) – ένα υψηλής διαθεσιμότητας εικονικό περιβάλλον Process Server Advanced με τουλάχιστον δύο μέλη συμπλέγματος και ένα υψηλής διαθεσιμότητας σύμπλεγμα βάσης δεδομένων (database cluster). Το παρεχόμενο περιβάλλον είναι έτοιμο για παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα του περιβάλλοντος εκτέλεσης διεργασιών βασίζεται στον αριθμό Εξουσιοδοτημένων ή Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αγοράστηκαν για την περίπτωση χρήσης του IBM SaaS.

1.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό Ενεργοποίησης που παρέχεται με το IBM SaaS είναι:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Πρόσβαση σε Εργαλεία Σχεδίασης

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το Λογισμικό Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer για την ανάπτυξη εφαρμογών εκτέλεσης διεργασιών. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης εκτελείται σε έναν υπολογιστή του Πελάτη και συνδέεται εξ αποστάσεως στο IBM SaaS.

1.4 Περιορισμός στον αριθμό Χρηστών των Εργαλείων Σχεδίασης

Το IBM SaaS επιτρέπει την πρόσβαση και χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer από πέντε (5) το πολύ χρήστες του IBM SaaS.

1.5 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Το IBM SaaS παρέχει μια προαιρετική βασισμένη σε λογισμικό σύνδεση VPN για την ασφαλή και κρυπτογραφημένη επικοινωνία του IBM SaaS με συστήματα που βρίσκονται έξω από το περιβάλλον του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων στο δίκτυο του Πελάτη. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος. Το εν λόγω αίτημα πρέπει να σταλεί στη διεύθυνση SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Διαχειριστής Λογαριασμού

Το IBM SaaS παρέχει στον Πελάτη ένα όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης Διαχειριστή Λογαριασμού (Account Administrator) για την πρόσβαση στο περιβάλλον λειτουργίας. Ο Διαχειριστής Λογαριασμού θα έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την πρόσβαση ενός Χρήστη του IBM SaaS στο περιβάλλον

λειτουργίας και να αναθέτει και να διαγράφει ρόλους Χρηστών του IBM SaaS. Ο Διαχειριστής Λογαριασμού μπορεί να παραχωρήσει προνόμια διαχειριστή σε άλλους χρήστες του IBM SaaS.

1.7 Αρχική Σελίδα του IBM SaaS

Από την αρχική σελίδα (home page) του IBM SaaS, οι χρήστες του IBM SaaS μπορούν να αποκτούν πρόσβαση στις δυνατότητες του περιβάλλοντος λειτουργίας που έχουν οριστεί για τους ρόλους που τους έχουν ανατεθεί.

1.8 Σελίδα Διαχείρισης Χρηστών

Μια σελίδα διαχείρισης χρηστών επιτρέπει στους Διαχειριστές Λογαριασμού να δημιουργούν και να διαγράφουν νέους χρήστες και να αναθέτουν ρόλους. Οι χρήστες του IBM SaaS χρησιμοποιούν τη σελίδα διαχείρισης χρηστών για τη διαχείριση των δικών τους προσωπικών πληροφοριών χρήστη. Στους χρήστες του IBM SaaS μπορούν να ανατεθούν ένας ή περισσότεροι ρόλοι που παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένες δυνατότητες του IBM SaaS.

1.9 Ειδοποιήσεις μέσω email

Το IBM SaaS περιλαμβάνει μια λειτουργία αποστολής ειδοποιήσεων που ενημερώνει τους χρήστες του IBM SaaS σχετικά με την πρόσβασή τους στο IBM SaaS, τους ρόλους που τους ανατέθηκαν και τις αλλαγές στον κωδικό πρόσβασης. Η λειτουργία αποστολής ειδοποιήσεων ενημερώνει τους διαχειριστές για την κατάσταση του IBM SaaS και για προγραμματισμένες αλλαγές.

1.10 Ημερήσια Αυτόματη Online Εφεδρική Αποθήκευση

Το IBM SaaS θα εκτελεί μια ημερήσια εφεδρική αποθήκευση που χρησιμοποιείται για την αυτόματη αποκατάσταση του IBM SaaS, εάν είναι απαραίτητο. Το εφεδρικό αντίγραφο κρυπτογραφείται και αποθηκεύεται σε κάποιο άλλο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων στην ίδια γεωγραφική περιφέρεια.

1.11 Αυτοματοποιημένη Παρακολούθηση και Αποκατάσταση

Το IBM SaaS θα παρακολουθεί τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και θα εκτελεί μια διαδικασία αποκατάστασης όταν οι υπηρεσίες δεν αποκρίνονται πλέον ή δεν είναι προσβάσιμες.

2. Προαιρετικές Λειτουργίες του IBM SaaS

2.1 Πρόσθετος Συντάκτης

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων χρηστών του IBM SaaS για την πρόσβαση και χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης IBM Process Designer ή/και IBM Integration Designer από πέντε (5) το πολύ Χρήστες του IBM SaaS.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών για μη παραγωγική χρήση. Κάθε περιβάλλον διενέργειας δοκιμών παρέχει ένα χωριστό περιβάλλον εικονικού εξυπηρετητή διεργασιών (virtual process server). Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών του Περιβάλλοντος Διενέργειας Δοκιμών (Test Environment) που αγοράστηκε.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων περιβαλλόντων εκτέλεσης διεργασιών για παραγωγή ή μη παραγωγική χρήση. Η δυναμικότητα αυτού του περιβάλλοντος βασίζεται στον αριθμό Χρηστών του Περιβάλλοντος Εκτέλεσης Διεργασιών (Process Runtime) που αγοράσατε.

2.4 Πρόσθετος Χώρος Αποθήκευσης

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης για την εσωτερική βάση δεδομένων και την ενσωματωμένη αποθήκη εγγράφων του BPM. Η ποσότητα χώρου αποθήκευσης (σε ενότητες που διαφέρουν σε αριθμό GB ανάλογα με το εικονικό σύστημα) μπορούν να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή να χωριστεί σε περισσότερα από ένα περιβάλλοντα εντός της περίπτωσης χρήσης του IBM SaaS.

2.5 Πρόσθετη Μνήμη

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετης μνήμης σε περίπτωση που οι απαιτήσεις μνήμης της λύσης επεξεργασίας υπερβαίνουν την επεξεργαστική ισχύ που παρέχεται για την ποσότητα δικαιωμάτων χρηστών που αγοράστηκε. Η ποσότητα μνήμης (σε ενότητες των 16GB) μπορούν να χρησιμοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον ή να χωριστεί σε περισσότερα από ένα περιβάλλοντα εντός της περίπτωσης χρήσης του IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Η υπηρεσία On Demand Consulting (ODC) Professional παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω μιας online πύλης ODC για πέντε (5) το πολύ υπευθύνους ανάπτυξης ("Επαφές Συνδρομητή" (Subscriber Contacts)). Οι Επαφές Συνδρομητή έχουν πρόσβαση 24/7 σε άρθρα βιβλιοθηκών γνώσεων, επιταχυντές λύσεων και σχετικούς πόρους. Επίσης διαθέτουν απεριόριστη πρόσβαση για την υποβολή αιτημάτων μέσω ενός διαλόγου ερωτήσεων/απαντήσεων με τον επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης πελατών του ODC και με εξειδικευμένους τεχνικούς. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να ζητήσουν βοήθεια για οποιαδήποτε πτυχή του BPM on Cloud, συμπεριλαμβανομένων της αρχιτεκτονικής πλατφόρμας, της υλοποίησης της παρεχόμενης λύσης και της μεθοδολογίας παράδοσης της λύσης.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Η υπηρεσία On Demand Consulting (ODC) Enterprise παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μέσω μιας online πύλης ODC για δέκα (10) το πολύ υπευθύνους ανάπτυξης ("Επαφές Συνδρομητή" (Subscriber Contacts)). Οι Επαφές Συνδρομητή έχουν πρόσβαση 24/7 σε άρθρα βιβλιοθηκών γνώσεων, επιταχυντές λύσεων και σχετικούς πόρους. Επίσης διαθέτουν απεριόριστη πρόσβαση για την υποβολή αιτημάτων μέσω ενός διαλόγου ερωτήσεων/απαντήσεων με τον επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης πελατών του ODC και με εξειδικευμένους τεχνικούς κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να ζητήσουν βοήθεια για οποιαδήποτε πτυχή του BPM on Cloud, συμπεριλαμβανομένων της αρχιτεκτονικής πλατφόρμας, της υλοποίησης της παρεχόμενης λύσης και της μεθοδολογίας παράδοσης της λύσης. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορούν να χρησιμοποιήσουν το IBM On Demand Consulting για τη λήψη βοήθειας στην παροχή αμοιβαίως συμφωνηθέντων παραδοτέων προϊόντων εργασίας με συγκεκριμένα σημεία έναρξης και λήξης, διάρκειας έως 24 ωρών ανά μήνα κατά την περίοδο συνδρομής. Στα παραδοτέα προϊόντα εργασίας μπορεί να περιλαμβάνεται η παροχή βοήθειας με συγκεκριμένα δείγματα ή έτοιμο για το περιβάλλον παραγωγής κώδικα της λύσης. Οι Επαφές Συνδρομητή μπορεί επίσης να συμμετέχουν σε εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις κατάστασης με έναν επικεφαλής ομάδας υποστήριξης πελατών του IBM ODC. Για βοήθεια στην παροχή παραδοτέων προϊόντων εργασίας για την οποία απαιτούνται περισσότερες από 24 ώρες ανά μήνα της περιόδου συνδρομής, η IBM μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή της εν λόγω βοήθειας βάσει μιας χωριστής έγγραφης σύμβασης με τον Πελάτη.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Το IBM SaaS παρέχει μια επιλογή αγοράς πρόσθετων δικαιωμάτων πρόσβασης υπευθύνων ανάπτυξης επιπλέον των δικαιωμάτων πρόσβασης υπευθύνων ανάπτυξης που περιλαμβάνονται στις προσφορές ODC Professional και Enterprise.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Η υπηρεσία Migration Services παρέχει βοήθεια στη μετάβαση μιας εφαρμογής BPM από ένα περιβάλλον BPM στις εγκαταστάσεις του Πελάτη στο BPM on Cloud. Στην αξιολόγηση των απαιτήσεων μετάβασης (migration assessment) περιλαμβάνονται δραστηριότητες όπως η ανάλυση του υλικού εξοπλισμού και της παραμετροποίησης λογισμικού των υφιστάμενων συστημάτων, η ανάλυση της υφιστάμενης εφαρμογής BPM, συμπεριλαμβανομένης της συμβατότητας της εγκατεστημένης έκδοσης της εφαρμογής, και η αξιολόγηση των πιο επωφελών επιλογών μετάβασης. Στο σχεδιασμό και εκτέλεση της μετάβασης (migration planning and delivery) περιλαμβάνονται δραστηριότητες όπως η παροχή βοήθειας στην κατάρτιση του σχεδίου μετάβασης και στην εκτέλεση της μετάβασης αξιοποιώντας εργαλεία μετάβασης τεχνουργημάτων (artifact migration) και μετάβασης ανά εφαρμογή ("App-by-App"). Αυτή η συνδρομή περιλαμβάνει δραστηριότητες μετάβασης διάρκειας έως 30 ωρών και απεριόριστη υποστήριξη ερωταποκρίσεων (Q&A) ανά μήνα της περιόδου συνδρομής. Οι εργασίες για αυτή τη συνδρομή θα εκτελούνται εξ αποστάσεως (με τη χρήση εργαλείων όπως π.χ. εργαλεία κοινής χρήσης οθόνης (screen sharing)). Για βοήθεια στην παροχή παραδοτέων προϊόντων εργασίας για την οποία απαιτούνται περισσότερες από 30 ώρες ανά μήνα της περιόδου συνδρομής ή απαιτείται η εκτέλεση εργασιών που δεν μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως, η IBM μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή της εν λόγω βοήθειας βάσει μιας χωριστής έγγραφης σύμβασης με τον Πελάτη.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το εν δωδέκατο (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 60 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 60 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.140 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,86% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
---	--

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης 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.