

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 Emptoris Program Management on Cloud παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να μελετούν δεδομένα προγραμμάτων σε πραγματικό χρόνο, καθώς και να ασχολούνται ενεργώς με την εκτέλεση μιας ευρείας γκάμας δραστηριοτήτων διαχείρισης προγραμμάτων. Χρησιμοποιώντας παραμετροποιήσιμες φόρμες και ροές εργασιών, οι τελικοί χρήστες μπορούν να εκτελούν και να διαχειρίζονται βασικές εργασίες με τα εν λόγω προγράμματα. Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα προληπτικής παρακολούθησης, καταμέτρησης και έλεγχου της εξοικονόμησης πόρων και της επίτευξης στόχων των προγραμμάτων με τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και λειτουργιών δημιουργίας αναφορών. Αυτή η προσφορά αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

α. Task management

Παρέχει δυνατότητες δημιουργίας εργασιών, ανάθεσης ρόλων, ορισμού προειδοποιήσεων και ειδοποιήσεων, και διασύνδεσης με γονικά έργα. Οι χρήστες μπορούν επίσης να δημιουργήσουν ορόσημα εκτέλεσης εργασιών και να τα συσχετίσουν με αντίστοιχα συμβάντα και συμβόλαια προμήθειας. Πληροφορίες κατάστασης βάσει κανόνων ενημερώνουν το χρήστη για την πρόοδο εργασιών και για το εάν ένα έργο βρίσκεται εντός ή εκτός των προθεσμιών που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης του έργου.

β. Program and project management

Παρέχει δυνατότητες διαχείρισης προγραμμάτων και έργων που επιτρέπουν στους χρήστες να αξιοποιούν πρότυπα για τη δημιουργία έργων που αποτελούνται από περισσότερες από μία εργασίες και να αναθέτουν την εκτέλεση των εν λόγω έργων σε συγκεκριμένα άτομα και ομάδες ατόμων. Οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν τα έργα και τα προγράμματα και να εντοπίζουν τυχόν ζητήματα και "κόκκινες σημαίες", καθώς και να ενημερώνονται για την εξοικονόμηση κόστους που επιτεύχθηκε από ένα έργο ή πρόγραμμα.

γ. Dashboards and reports

Παρέχει τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για δραστηριότητες προμήθειας σε μία κεντρική θέση, με ειδικά προσαρμοσμένα χειριστήρια (dashboards) και αναφορές. Επιτρέπει στο χρήστη την παρακολούθηση προόδου και τη δημιουργία αναφορών ανά εργασία ή ανά ορόσημο.

δ. Savings tracking

Επιτρέπει την καταγραφή πληροφοριών για την εξοικονόμηση κόστους που επιτεύχθηκε ανά έργο ή ανά εργασία και την αυτόματη συγκέντρωση των εγκεκριμένων οικονομιών σε επίπεδο έργου και προγράμματος. Παρέχει επίσης επιλογές για την πραγματοποίηση ροών εργασιών έγκρισης για προγράμματα εξοικονόμησης κόστους και τη δημιουργία σχετικών αναφορών.

ε. Issue tracking

Επιτρέπει την παρακολούθηση ζητημάτων και κινδύνων που έχουν επιπτώσεις σε ροές εργασιών, προγράμματα και έργα. Ενημερώνει το χρήστη για σημαντικά ορόσημα που επιτεύχθηκαν και του επιτρέπει να παρακολουθεί τα σημεία συμφόρησης. Επιτρέπει την αυτόματη προσαρμογή της κατάστασης μιας εργασίας ανάλογα με την κρισιμότητα του ζητήματος/κινδύνου που εντοπίστηκε και εμποδίζει το κλείσιμο εργασιών για τις οποίες υπάρχουν ανοιχτά ζητήματα.

στ. Resource management

Παρέχει τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για τη χρήση πόρων και παρακολούθησης την εργασιών που ανατέθηκαν σε ένα χρήστη και του αριθμού ημερών που δαπανήθηκαν από το χρήστη για την εκτέλεση των εν λόγω εργασιών. Επιτρέπει τη δημιουργία αναφορών για τη μέση διάρκεια εκτέλεσης εργασιών, τις ολοκληρωμένες εργασίες και άλλους δείκτες KPI (Key Performance Indicators).

- ζ. Workflow management
Επιτρέπει τη δημιουργία ροών εργασιών διαδικασιών με τη χρήση μιας λειτουργίας γραφικής μοντελοποίησης, και τη συσχέτιση προειδοποιήσεων και ειδοποιήσεων με συγκεκριμένα συμβάντα.
- η. Ασφάλεια
Επιτρέπει τον καθορισμό ορίων ασφάλειας βάσει ρόλων ανά πρόγραμμα, έργο, εργασία ή ορόσημο για τη διαχείριση συγκεκριμένων ρόλων και δυνατοτήτων πρόσβασης χρηστών.
- θ. Request management
Παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα δημιουργίας αιτήσεων που βασίζονται σε προδιαμορφωμένες φόρμες. Η λειτουργία Request Management χρησιμοποιεί την παραμετροποιημένη λειτουργία Workflow Management για τη δρομολόγηση και την προώθηση αιτήσεων στους κατάλληλους χρήστες.

1.1 Προαιρετικές Επιλογές

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Στους Πελάτες επιτρέπεται να αποκτούν πρόσβαση και να αναζητούν πληροφορίες σε χώρους αποθήκευσης (repositories) διαχείρισης προγραμμάτων και διαχείρισης αιτήσεων, να εξετάζουν αναφορές, να δημιουργούν αιτήσεις, να συμμετέχουν σε ροές εργασιών ως υπεύθυνοι έγκρισης (approver) ή δρομολογητές (router), να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε αξιολογήσεις, να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε εργασίες ή/και αιτήσεις, να λαμβάνουν και να ενημερώνουν την κατάσταση εργασιών που τους ανατέθηκαν και να λαμβάνουν προειδοποιήσεις κινδύνου.

1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Αυτή η προσφορά μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της προσφοράς Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης

αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, 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. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, 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.

3.1 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 κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. 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 3 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 την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud 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 της Υπηρεσίας Cloud 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 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μιας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud 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)
Χαμηλότερη από 99%	2%
Χαμηλότερη από 97%	5%

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 95%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud 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.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud 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 παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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.

5.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας.

5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

6. 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.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 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.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιαστική απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Αναβαθμίσεις της Υπηρεσίας Cloud

Η IBM θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί αναβαθμίσεις λογισμικού στα παραγωγικά και μη παραγωγικά περιβάλλοντα σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών κατά τη διάρκεια του εργάσιμου ωραρίου στη ζώνη ώρας του Πελάτη. Οι Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential ή το IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support μπορούν να ζητήσουν τον προγραμματισμό εργασιών κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών. Στους Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support δίδεται προτεραιότητα κατά τον προγραμματισμό της εγκατάστασης και παραμετροποίησης αναβαθμίσεων κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου.

Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση στον Πελάτη 12 μήνες πριν τη διακοπή της υποστήριξης για την εκδοχή (version) του λογισμικού που παρέχεται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μετάβαση κάθε Περίπτωσης Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που διαθέτει ο Πελάτης σε μια υποστηριζόμενη εκδοχή (version) του λογισμικού πριν την ημερομηνία διακοπής υποστήριξης. Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με τις δαπάνες της διαδικασίας μετάβασης. Εάν η μετάβαση σε μια υποστηριζόμενη εκδοχή (version) του λογισμικού δεν ολοκληρωθεί εντός της περιόδου ειδοποίησης και η εν λόγω μη ολοκλήρωση δεν οφείλεται αποκλειστικά σε καθυστέρηση που προκλήθηκε από την IBM ή τους υπεργολάβους της, η IBM μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση 30 ημερών.

7.3 Ανανέωση Βάσης Δεδομένων

Μία φορά ανά τρίμηνο, η IBM θα ανατυπώνει (replicate) τα περιεχόμενα των βάσεων δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στο μη παραγωγικό περιβάλλον του Πελάτη, για κάθε μη παραγωγικό σύστημα που αγόρασε ο Πελάτης. Οι υπηρεσίες ανανέωσης θα εκτελούνται σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών.

7.4 Πιστοποιητικά Παρεχόμενα από τον Πελάτη

Η Υπηρεσία Cloud θα παραμετροποιηθεί για τη χρήση μιας παρεχόμενης από την IBM διεύθυνσης URL (Uniform Resource Locator) στο Internet, εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει ρητώς τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL. Εάν ο Πελάτης επιλέξει τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL για την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης αναλαμβάνει το σύνολο της ευθύνης, της συντήρησης και των δαπανών για την ανανέωση της διεύθυνσης URL και οποιωνδήποτε απαιτούμενων πιστοποιητικών. Ο Πελάτης οφείλει να παραδώσει τα απαιτούμενα πιστοποιητικά και τις πληροφορίες παραμετροποίησης στην IBM προτού ολοκληρωθεί η προετοιμασία του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για τον Πελάτη.

7.5 Απαίτηση Απόκτησης Σωρευτικών Δικαιωμάτων

Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης, καθώς και επαρκή δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για την κάλυψη των χρηστών της Υπηρεσίας Cloud IBM Emporis Program Management on Cloud.

7.6 Μη Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης

Οι Χρήστες-Διαχειριστές (Administrative Users) περιλαμβάνονται στην προσφορά Υπηρεσίες Cloud χωρίς να απαιτείται η απόκτηση χωριστών δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών. Οι Χρήστες-Διαχειριστές είναι εξουσιοδοτημένοι να δημιουργούν τα εξής: εσωτερικούς ή εξωτερικούς χρήστες, εσωτερικούς ή εξωτερικούς οργανισμούς, πίνακες ιστομιών, πρότυπα σε επίπεδο συστήματος, κατηγορίες, πηγές δεδομένων, ομάδες, ρόλους και ροές εργασιών. Ένας χρήστης-διαχειριστής επιτρέπεται επίσης να διαχειρίζεται τα ακόλουθα: ειδοποιήσεις, παραμετροποιήσεις σε επίπεδο συστήματος, κατηγορίες και κύριες εγγραφές προμηθευτών. Εάν ένας Χρήστης-Διαχειριστής εκτελεί μη διαχειριστικές δραστηριότητες, τότε πρέπει να διαθέτει ένα δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη.

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.