

Υπηρεσίες B2B IBM Sterling

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

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 Υπηρεσίες B2B IBM Sterling

Η Υπηρεσία IBM Sterling B2B αποτελεί μια βασιζόμενη στο Cloud λύση ενοποίησης B2B ως υπηρεσία (business-to-business integration-as-a-service) που παρέχει δυνατότητες σύνδεσης και συνεργασίας μεταξύ του Πελάτη και των πελατών, των προμηθευτών και των οργανωτικών οντοτήτων με τις οποίες ο Πελάτης έχει μια επιχειρηματική σχέση ("Εμπορικοί Συνεργάτες"). Η Υπηρεσία Service βασίζεται σε ένα δίκτυο VAN (value-added network) που είναι γνωστό με την ονομασία IBM Sterling B2B Collaboration Network. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα προβολής και ελέγχου των επιχειρησιακών διεργασιών που χρησιμοποιούνται από κοινού με εξωτερικές εταιρείες και παρέχει στους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη υποστήριξη προκαταρκτικών εργασιών (onboarding) και κοινότητας.

Το κύριο λειτουργικό τμήμα της Υπηρεσίας Cloud είναι το Transport. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης και συνεργασίας με Εμπορικούς Συνεργάτες, καθώς και τη δυνατότητα προβολής και ελέγχου των επιχειρησιακών διεργασιών που χρησιμοποιούνται από κοινού με εξωτερικές εταιρείες. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει, ενδεικτικά, τη μεταφορά δεδομένων, την επεξεργασία αντιγράφων κοινοποίησης (carbon copies), τη μετατροπή χαρακτήρων οριοθέτησης (delimiters), την εξαγωγή μεμονωμένων εγγράφων (document clipping) και την επεξεργασία FIFO (First-In-First-Out). Η IBM θα εγκαταστήσει τον υλικό εξοπλισμό, το λογισμικό και τις επικοινωνίες για την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης και η IBM παραμένουν και οι δύο υπεύθυνοι για τον έλεγχο πρόσβασης, τα τείχη προστασίας (firewalls), την ασφάλεια χρηστών και τον υλικό εξοπλισμό στο αντίστοιχο σημείο εισόδου τους στο δίκτυο. Στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα υλοποιήσει τις απαιτούμενες συνδέσεις μεταξύ του Πελάτη και της IBM και θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διενέργεια κοινών δοκιμών των εν λόγω συνδέσεων. Όπως καθορίζεται περαιτέρω στο Έγγραφο Συναλλαγής, η IBM θα παράσχει Γραμματοκιβώτια (Mailboxes) στο IBM B2B Collaboration Network, που το κάθε ένα αποτελεί έναν ιδιωτικό, ασφαλή ηλεκτρονικό χώρο αποθήκευσης που παραχωρείται στον Πελάτη, επιτρέποντάς του να αποστέλλει, να αποθηκεύει και να λαμβάνει ηλεκτρονικά δεδομένα. Ο Πελάτης μπορεί επίσης να επιλέξει τη χρήση Γραμματοθυρίδων (Mailslots), οι οποίες αποτελούν τμήματα ενός Γραμματοκιβωτίου που επιτρέπουν την εναπόθεση και λήψη δεδομένων.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 Υπηρεσίες Κορυφαίας (Premium) Υποστήριξης

Με αυτή την προαιρετική προσφορά υποστήριξης διατίθεται μια αποκλειστική ομάδα τεχνικών υποστήριξης που θα βοηθά τον Πελάτη στην επίλυση ζητημάτων που δεν καλύπτονται από τη βασική μας τεχνική υποστήριξη. Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη μόνο στη Βόρεια Αμερική.

1.2.2 Επιλογές Δικτύωσης

Θα παρέχονται Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set-up Services) σε μια τοποθεσία που ανήκει ή ελέγχεται από τον Πελάτη ή μια τοποθεσία της IBM, ανάλογα με την περίπτωση.

α. IBM Sterling B2B Services Collaboration Network – Co-Managed VPN Set-up

Συνίσταται στη συνεργασία με τον Πελάτη για την παραμετροποίηση του δικτύου VPN του Πελάτη για τη σύνδεση στο IBM B2B Collaboration Network.

β. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Managed AS2 Set-up

Συνίσταται στην παραμετροποίηση της υπό διαχείριση σύνδεσης AS2 του Πελάτη με το IBM B2B Collaboration Network.

γ. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – OFTP2 Set-up**

Συνίσταται στην προετοιμασία του περιβάλλοντος OFTP2 για τη σύνδεση στο IBM B2B Collaboration Network.

1.2.3 Υπηρεσίες Κοινότητας

α. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Standard Partner Survey**

Συνίσταται στην αποστολή ενός υπάρχοντος υποδείγματος ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων σχετικά με τις δυνατότητες και τα σχέδια EDI από τους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών.

β. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Custom Partner Survey**

Συνίσταται στη σύνταξη και αποστολή ενός ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων από τους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να ορίσει τις ερωτήσεις που θα τίθενται και να παράσχει μια λίστα των Εμπορικών Συνεργατών του.

γ. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Document Verification Service**

Συνίσταται στον έλεγχο της αρχικής συμμόρφωσης κάθε Εμπορικού Συνεργάτη με τις προδιαγραφές EDI του Πελάτη, μέσω της διενέργειας δοκιμών με εισερχόμενα Έγγραφα από τους Εμπορικούς Συνεργάτες, τα οποία συγκρίνονται με τις προδιαγραφές EDI του Πελάτη. Στις εργασίες της IBM περιλαμβάνεται η πληροφόρηση των Εμπορικών Συνεργατών αναφορικά με τις προδιαγραφές, η προετοιμασία του περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών με τους Εμπορικούς Συνεργάτες, η ενημέρωση του Πελάτη σχετικά με τα αποτελέσματα των δοκιμών για κάθε Εμπορικό Συνεργάτη και η ανάπτυξη συνοπτικών αναφορών σε δεκαπενθήμερη βάση. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει τις προδιαγραφές των αντιστοιχιών των Εγγράφων που θα αποτελούν αντικείμενο των δοκιμών, καθώς και μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών. Η χρέωση συνδρομής για αυτή την υπηρεσία θα βασίζεται σε κάθε είδος Εγγράφου που υποβάλλεται σε δοκιμή για κάθε Εμπορικό Συνεργάτη.

δ. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Conversion Service**

Συνίσταται στη συνεργασία με τον Πελάτη για τη μετατροπή υπαρχουσών ροών δεδομένων VAN και της κοινότητας των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη στο IBM B2B Collaboration Network. Στις εργασίες της IBM περιλαμβάνεται η επικοινωνία με τους Εμπορικούς Συνεργάτες, η ειδοποίηση των VAN των Εμπορικών Συνεργατών σχετικά με την αλλαγή, η συσχέτιση μιας ταυτότητας εταιρείας-χορηγού (sponsor company ID) με το Γραμματοκιβώτιο Δικτύου Συνεργασίας IBM (IBM Collaboration Network) του Εμπορικού Συνεργάτη, η επιβεβαίωση ότι τα άλλα VAN έχουν δρομολογήσει σωστά τις ταυτότητες, η παρακολούθηση των Γραμματοκιβωτίων του Πελάτη για πέντε (5) εργάσιμες ημέρες και η συνεργασία με τον Πελάτη στην επίλυση τυχόν ζητημάτων με Εμπορικούς Συνεργάτες/VAN. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών.

ε. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Recruitment Service**

Συνίσταται στην προσέλκυση Εμπορικών Συνεργατών προκειμένου να προσχωρήσουν στην κοινότητα Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα επιχειρήσει έως τρεις (3) φορές να επικοινωνήσει με κάθε Εμπορικό Συνεργάτη προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο Εμπορικός Συνεργάτης θα ανταποκριθεί στην πρόσκληση του Πελάτη για συμμετοχή στην κοινότητά του και θα παρέχει στον Πελάτη εβδομαδιαίες αναφορές αναφορικά με την πορεία του προγράμματος. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών.

στ. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Test Coordination Service**

Συνίσταται στο συντονισμό της διαδικασίας ολοκληρωμένης (end-to-end) δοκιμής μεταξύ του Εμπορικού Συνεργάτη και του Πελάτη. Στις εργασίες της IBM περιλαμβάνεται η πληροφόρηση των Εμπορικών Συνεργατών αναφορικά με τις προδιαγραφές, ο προγραμματισμός των αρχικών ολοκληρωμένων δοκιμών, η παρακολούθηση των δοκιμών και η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων τους στα εμπλεκόμενα μέρη ώστε να μπορούν να προβαίνουν στην εκτέλεση των κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών, καθώς και ο συντονισμός της επιλογής μιας ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας ("go live") μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των δοκιμών και την αποδοχή των αποτελεσμάτων τους. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει τις προδιαγραφές των αντιστοιχιών των

Εγγράφων που θα αποτελούν αντικείμενο των δοκιμών, καθώς και μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών. Η χρέωση συνδρομής για αυτή την υπηρεσία θα βασίζεται σε κάθε είδος Εγγράφου που υποβάλλεται σε δοκιμή για κάθε Εμπορικό Συνεργάτη.

1.2.4 Κατ' Απαιτήση Υπηρεσίες

α. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Mailslot Status Check**

Συνίσταται στον έλεγχο εκ μέρους της IBM της κατάστασης μιας ανταλλαγής EDI ή ενός Αρχείου σε μια Γραμματοθυρία και την πληροφόρηση του Πελάτη σχετικά με το εάν τα δεδομένα εντοπίστηκαν ή όχι και, εάν εντοπίστηκαν, το εάν έγινε λήψη της ανταλλαγής ή του Αρχείου. Οι λεπτομέρειες αυτές κοινοποιούνται μέσω τηλεφώνου ή email.

β. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Restore**

Συνίσταται στην επαναφορά, εκ μέρους της IBM, δεδομένων σε μια Γραμματοθυρίδα μετά την αρχειοθέτησή τους.

γ. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Mailbox Set-up**

Συνίσταται στην κατανομή και την προετοιμασία του Γραμματοκιβωτίου μέσω του οποίου ο Πελάτης θα αποστέλλει και θα λαμβάνει δεδομένα.

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.

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

IBM Watson Customer Experience Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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.

3.1.1 Εξαιρέση

Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικού μήνα πολλαπλασιασμένος με τον αριθμό συνδέσεων που έχει ο Πελάτης με την υπηρεσία SCBN, 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 πολλαπλασιασμένου με τον αριθμό συνδέσεων που έχει ο Πελάτης με την υπηρεσία SCBN.

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:

- Σύνδεση (Connection) είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιοδήποτε άλλου τύπου συσκευής που καθίσταται ή έχει καταστεί διαθέσιμη στις Υπηρεσίες Cloud.
- Έγγραφο (Document) είναι μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του, ή μια ηλεκτρονική αναπαράσταση ενός φυσικού εγγράφου που υφίσταται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud. Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, θεωρείται δεδομένο ότι το μέσο μέγεθος ενός τυπικού εγγράφου βρίσκεται μεταξύ 3 και 5 Χιλιάδων Χαρακτήρων. IBM διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει πρόσθετες χρεώσεις επεξεργασίας δεδομένων σε περίπτωση που τα έγγραφα του Πελάτη υπερβαίνουν κατά μέσον όρο τα εν λόγω εύλογα όρια.
- Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που προσδιορίζεται στην Υπηρεσία Cloud.
- Χιλιάδα Χαρακτήρων (Kilo Character) είναι χίλια bytes που υφίστανται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud.
- Αίτημα (Request) είναι η πράξη του Πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει μια υπηρεσία που υποβάλλεται ή τελεί υπό τη διαχείριση 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>.

5.1 Δίκτυα Τρίτων

Για τη μετάδοση περιεχομένου προς και από την Υπηρεσία Cloud από τον Πελάτη και τους Εμπορικούς του Συνεργάτες ενδέχεται να χρησιμοποιούνται δίκτυα τρίτων. Εναπόκειται στον Πελάτη να επιλέξει τα πρωτόκολλα και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση περιεχομένου στην Υπηρεσία Cloud και μέσω δικτύων τρίτων. Συνιστάται στον Πελάτη να χρησιμοποιεί τα κατάλληλα τεχνολογικά μέσα, όπως π.χ. επαρκείς μεθόδους κρυπτογράφησης, για την προστασία του περιεχομένου του, συμπεριλαμβανομένων των Client IDs και των κωδικών πρόσβασης του Πελάτη.

5.2 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Για τη μετάδοση περιεχομένου προς και από την Υπηρεσία Cloud από τον Πελάτη και τους Εμπορικούς του Συνεργάτες ενδέχεται να χρησιμοποιούνται δίκτυα τρίτων. Εναπόκειται στον Πελάτη να επιλέξει τα πρωτόκολλα και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση περιεχομένου στην Υπηρεσία Cloud και μέσω δικτύων τρίτων. Συνιστάται στον Πελάτη να χρησιμοποιεί τα κατάλληλα τεχνολογικά μέσα, όπως π.χ. επαρκείς μεθόδους κρυπτογράφησης, για την προστασία του περιεχομένου του, συμπεριλαμβανομένων των Client IDs και των κωδικών πρόσβασης του Πελάτη.

5.3 Μοναδικές Επεκτάσεις

Εάν η Υπηρεσία Cloud περιέχει εξόδους χρήστη (user exits) που επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει ο ίδιος (ή ένα καθορισμένο από τον Πελάτη τρίτο μέρος) μια εφαρμογή λογισμικού IBM και ο Πελάτης (ή το καθορισμένο από τον Πελάτη τρίτο μέρος) κάνει χρήση των εξόδων χρήστη, τότε η IBM δεν θα φέρει ευθύνη για οποιεσδήποτε παραμετροποιήσεις προκύπτουν από τη χρήση των εν λόγω εξόδων χρήστη ("Μοναδικές Επεκτάσεις") και οι Μοναδικές Επεκτάσεις δεν θα αποτελούν μέρος της Υπηρεσίας Cloud.

5.4 Πρόσβαση Χρηστών-Επισκεπτών

Για την πρόσβαση και χρήση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τον Πελάτη και από οποιονδήποτε χρήστη τρίτου μέρους της Υπηρεσίας Cloud που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud για λογαριασμό του Πελάτη ("Χρήστης-Επισκέπτης"). Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

5.5 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει (1) την αποστολή ή λήψη δεδομένων μεταξύ του Πελάτη και των Εμπορικών Συνεργατών του, (2) τη μετάδοση δεδομένων προς και από τους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη είτε μέσω απευθείας συνδέσεων με την IBM είτε μέσω διασυνδέσεων διαμέσου μίας ή περισσότερων πυλών (gateways) ή δικτύων παρεχόμενων από τρίτους ("Υπηρεσίες Διασύνδεσης", όπου κάθε τρίτο μέρος αποτελεί "Πάροχο Διασύνδεσης") ή (3) ορισμένες υπηρεσίες μετάφρασης ή άλλες σχετικές υπηρεσίες. Η IBM μπορεί να διαβιβάσει ή να αποθηκεύσει τα δεδομένα έξω από τη χώρα όπου ο Πελάτης ή οι Εμπορικοί του Συνεργάτες έχουν την έδρα τους αποκλειστικά για τους σκοπούς της παροχής της Υπηρεσίας Cloud ή όπως απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή τις εφαρμοστέες νομικές διαδικασίες. ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΟΣΩΝ ΤΥΧΟΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΝΤΑΙ ΣΕ ΜΙΑ ΧΩΡΙΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΝΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΟΠΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ ΠΑΡΟΧΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CLOUD.

5.6 Διατήρηση Δεδομένων

Εκτός εάν άλλως ορίζεται στην περιγραφή των διαθέσιμων Υπηρεσιών Cloud, η IBM θα διατηρεί και θα παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής προβολής δεδομένων ηλικίας τουλάχιστον 35 και το πολύ 42 ημερών, μέσω εργαλείων που βασίζονται στη χρήση του προγράμματος πλοήγησης του Internet. Όταν τα δεδομένα δεν είναι πλέον διαθέσιμα, αυτά διαγράφονται και δεν θα είναι δυνατή η αποκατάστασή τους.

5.7 Εξαιρέσεις

Τυχόν προσαρμοσμένα σενάρια (scripts) που εκτελούν προσαρμοσμένη επεξεργασία των (εισερχόμενων ή εξερχόμενων) δεδομένων πριν τη μετατροπή τους δεν τεκμηριώνονται ή περιλαμβάνονται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud.

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει τη μετάδοση περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας (Client ID) και του κωδικού πρόσβασης του Πελάτη, από, προς ή μέσω συστημάτων ή δικτύων τρίτων, όπως π.χ. το Internet και άλλες Υπηρεσίες Διασύνδεσης, επί των οποίων η IBM δεν ασκεί έλεγχο και για τις οποίες η IBM δεν φέρει ευθύνη. Η IBM δεν δηλώνει ούτε εγγυάται ότι το περιεχόμενο που φθάνει στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud έχει αντιμετωπιστεί από τον αποστολέα των Δεδομένων ως εμπιστευτικό, ή ότι το περιεχόμενο που μεταδίδεται από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud θα αντιμετωπίζεται από τον παραλήπτη ως εμπιστευτικό. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης θα πρέπει να μεριμνά για την κρυπτογράφηση του περιεχομένου εάν θέλει να μην είναι δυνατή η ανάγνωση ή αποκωδικοποίησή του στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud και κατά τη μετάδοσή του μέσω του δικτύου της IBM και άλλων δικτύων τρίτων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Υπηρεσιών Διασύνδεσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος, και αναλαμβάνει τους σχετικούς κινδύνους, για την επιλογή των πρωτοκόλλων και των μέσων που χρησιμοποιεί για τη μετάδοση περιεχομένου μέσω των δικτύων της IBM και τρίτων προμηθευτών.

5.8 Λογισμικό και Εξοπλισμός Επικοινωνιών

Η IBM πρέπει να εγκρίνει οποιοδήποτε λογισμικό επικοινωνίας χρησιμοποιείται για τη μετάδοση δεδομένων στην IBM (και τη λήψη δεδομένων από την IBM). Εάν για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται μια σύνδεση εξοπλισμού του Πελάτη με εξοπλισμό της IBM (χρησιμοποιώντας συσκευές ή τερματικό εξοπλισμό κοινών παρόχων υπηρεσιών επικοινωνίας), ο τύπος του εξοπλισμού και των συσκευών που παρέχει (και χρησιμοποιεί) ο Πελάτης πρέπει έχει εγκριθεί από την IBM. Η IBM έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να επιλέξει το δικό της εξοπλισμό και λογισμικό και τους δικούς της παρόχους υπηρεσιών επικοινωνίας για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Εκτός εάν άλλως ορίζεται στην παρούσα, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την απόκτηση του κατάλληλου λογαριασμού υπηρεσιών Internet και τη σύνδεση για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud.

5.9 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης θα κάνει τα εξής (και, εάν απαιτείται, θα ζητά από τους Εμπορικούς του Συνεργάτες να κάνουν το ίδιο):

- α. Θα εξασφαλίζει επαρκή ασφάλεια για τις σχετικές εφαρμογές, υλικό εξοπλισμό (συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και διατήρησης των κατάλληλων τειχών ασφαλείας (firewalls) για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης), Γραμματοκιβώτια και μεταδόσεις δεδομένων του Πελάτη και θα παρακολουθεί τα εν λόγω Γραμματοκιβώτια και μεταδόσεις δεδομένων.
- β. Θα ειδοποιεί την IBM για οποιαδήποτε σφάλματα ή αποτυχίες μετατροπής, σφάλματα ή αποτυχίες επεξεργασίας, μη συμβατές μεταδόσεις δεδομένων, αποτυχίες αποστολής ή λήψης μεταδόσεων δεδομένων ή αδυναμία πρόσβασης σε οποιοδήποτε Γραμματοκιβώτιο.
- γ. Θα ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των δεδομένων και θα κρυπτογραφεί τα δεδομένα σε περίπτωση που υποχρεούται (ή επιθυμεί) να καθιστά αδύνατη την ανάγνωση ή αποκωδικοποίησή τους στο περιβάλλον της Υπηρεσίας και κατά τη μετάδοσή τους μέσω του δικτύου της IBM και άλλων δικτύων τρίτων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Υπηρεσιών Διασύνδεσης.
- δ. Ορισμός των απαιτούμενων παραμέτρων επεξεργασίας δεδομένων και μετάδοσης,
- ε. Θα εξασφαλίζει ότι έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα για τον εντοπισμό σφαλμάτων δεδομένων, επεξεργασίας και μετάδοσης.
- στ. Θα διατηρεί επαρκή υποστηρικτικά δεδομένα, αρχεία και άλλα υλικά που θα παρέχουν στην IBM τη δυνατότητα αποκατάστασης όλων των δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών (όπως π.χ. αρχεία κάρτας, αρχεία ταινίας, αρχεία δίσκου και εκτυπώσιμα αποτελέσματα) που είναι απαραίτητα για την επανεκτέλεση οποιασδήποτε υπηρεσίας που παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud.
- ζ. Θα υλοποιεί τις απαιτούμενες συνδέσεις μεταξύ της επιχείρησης του Πελάτη και της IBM και θα συνεργάζεται με την IBM στη διεξαγωγή κοινών δοκιμών των συνδέσεων μεταξύ της επιχείρησης του Πελάτη και της IBM.

- η. Για οποιοδήποτε λειτουργικό τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για το οποίο ο Πελάτης οφείλει να παρέχει μια λίστα Εμπορικών Συνεργατών, θα παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:
- (1) Επωνυμία και Διεύθυνση Συνεργάτη,
 - (2) Όνομα και Αριθμό Τηλεφώνου Υπεύθυνου Επικοινωνίας,
 - (3) Αριθμό Fax (εάν είναι διαθέσιμος),
 - (4) Διεύθυνση e-mail,
 - (5) Πάροχο Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας (εάν απαιτείται), και
 - (6) Προσδιοριστικό και Ταυτότητα (εάν απαιτείται).
- θ. Θα εξασφαλίζει την επιχειρησιακή συνέχεια και θα κοινοποιεί τις προσδοκίες του στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής του ή προς την Υπηρεσία Cloud.
- ι. Θα παρέχει διαγράμματα αρχιτεκτονικής συστημάτων, ασφάλειας και επικοινωνιών όταν αυτά ζητούνται εύλογα από την IBM.
- ια. Θα εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του Πελάτη είναι διαθέσιμο για την παροχή βοήθειας όταν αυτή ζητείται εύλογα από την IBM, και
- ιβ. Θα εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το Λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα Λογαριασμό Χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ή να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε Υπηρεσία Cloud για λογαριασμό του Πελάτη.

5.10 Υποχρεώσεις της IBM

Η IBM δεν θα φέρει ευθύνη για τα εξής:

- α. Σφάλματα ή δυσλειτουργίες σε εξοπλισμό ή λογισμικό του Πελάτη ή σε εξοπλισμό ή λογισμικό τρίτων,
- β. Τη μη ανταπόκριση του Πελάτη ή τη μη ανταπόκριση οποιουδήποτε τρίτου μέρους σε οποιαδήποτε επικοινωνία που μεταδόθηκε στον Πελάτη ή από τον Πελάτη,
- γ. Την πιστοληπτική ικανότητα ή την απόδοση οποιουδήποτε Εμπορικού Συνεργάτη του Πελάτη,
- δ. Δεδομένα που δεν μεταδόθηκαν σωστά από τον Πελάτη ή τους Εμπορικούς του Συνεργάτες,
- ε. Τις Υπηρεσίες Διασύνδεσης του Πελάτη (ή οποιαδήποτε σφάλματα ή δυσλειτουργίες στις Υπηρεσίες Διασύνδεσης) στο βαθμό που προκλήθηκαν από τον πάροχο Υπηρεσιών Διασύνδεσης του Πελάτη, από τον Πελάτη ή από Εμπορικούς του Συνεργάτες, ή από οποιαδήποτε συμβάντα ανωτέρας βίας, ή
- στ. Την παροχή οποιωνδήποτε υπηρεσιών αντίστροφης μετάβασης (reverse migration) εάν η IBM έχει καταγγείλει οποιοδήποτε τμήμα της Σύμβασης.

5.11 Ορισμοί

- α. **Αρχείο (File)** – μία ή περισσότερες εγγραφές δεδομένων, πληροφοριών ή προγράμματος που αποθηκεύονται ως δέσμη με ένα συγκεκριμένο όνομα.
- β. **Γραμματοκιβώτιο (Mailbox)** - Ένας ιδιωτικός, ασφαλής ηλεκτρονικός χώρος αποθήκευσης που παραχωρείται στον Πελάτη και του επιτρέπει να αποστέλλει, να αποθηκεύει και να λαμβάνει ηλεκτρονικά δεδομένα.
- γ. **Γραμματοθυρίδα (Mailslot)** - Ένα τμήμα ενός Γραμματοκιβωτίου που επιτρέπει την εναπόθεση και λήψη δεδομένων.

5.12 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα σημείο πρόσβασης PEPPOL και έναν Παρόχο Μεταδεδομένων Υπηρεσίας (Service Metadata Provider - SMP) επιτρέποντας τη χρήση ενός συνόλου κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών και τεχνικών προτύπων από τους χρήστες του δικτύου eDelivery PEPPOL. Το σημείο πρόσβασης της IBM που είναι διαθέσιμο μέσω της Υπηρεσίας Cloud επιτρέπει τη σύνδεση με το δίκτυο eDelivery PEPPOL για Πελάτες που έχουν ενεργοποιήσει την υποστήριξη PEPPOL για την Υπηρεσία Cloud. Το σημείο πρόσβασης της IBM διαμορφώθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις της Σύμβασης OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA), η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο

<http://www.peppol.eu>. Στον ιστότοπο του PEPPOL παρέχονται πληροφορίες για την επικοινωνία με τους εκπροσώπους του OpenPEPPOL που είναι υπεύθυνοι για το πρόγραμμα σημείων πρόσβασης. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι οι δυνατότητες της IBM να παρέχει ορισμένες λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της λειτουργίας της ως Σημείου Πρόσβασης PEPPOL, υπόκεινται στις διατάξεις συμβάσεων με τρίτους. Στο βαθμό που κάποιο τρίτο μέρος προβεί στην τροποποίηση, αναστολή ή καταγγελία του δικαιώματος της IBM να παρέχει τέτοια λειτουργία, η IBM μπορεί να προβεί άμεσα στην τροποποίηση της λειτουργίας προκειμένου να συμμορφωθεί με τις οδηγίες του τρίτου μέρους, ή να πάψει να παρέχει την εν λόγω λειτουργία ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud.

5.13 Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας

Η IBM μπορεί να διαβιβάσει ή να αποθηκεύσει τα δεδομένα έξω από τη χώρα όπου ο Πελάτης ή οι συνεργάτες του έχουν την έδρα τους αποκλειστικά για τους σκοπούς της παροχής της Υπηρεσίας Cloud ή όπως απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή τις εφαρμοστέες νομικές διαδικασίες. ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΟΣΩΝ ΤΥΧΟΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΝΤΑΙ ΣΕ ΜΙΑ ΧΩΡΙΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΝΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΟΠΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ ΠΑΡΟΧΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CLOUD.

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.