

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της 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 Sterling Data Synchronization Manager είναι μια λύση συγχρονισμού δεδομένων που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση της διαδικασίας συλλογής, εκκαθάρισης, εγγραφής, επικύρωσης και δημοσίευσης δεδομένων σε μια δεξαμενή δεδομένων (data pool) τρίτου προμηθευτή η οποία είναι συμβατή με το Πρότυπο GDSN (Global Data Synchronization Network). Η Υπηρεσία Cloud θα χρησιμοποιηθεί για την εισαγωγή δεδομένων από το κύριο αρχείο ειδών (item master file) του Πελάτη είτε μέσω αυτοματοποιημένων είτε μέσω "χειροκίνητων" μηχανισμών συλλογής δεδομένων, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Στη συνέχεια, η Υπηρεσία Cloud θα ελέγξει τη συμμόρφωση με το πρότυπο GDSN. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα καταχώρησης και δημοσίευσης δεδομένων για τα είδη που εμπορεύεται στη δεξαμενή δεδομένων για κατανάλωση από τους πελάτες και τους προμηθευτές του Πελάτη, καθώς και από τις οργανωτικές οντότητες με τις οποίες ο Πελάτης έχει μια επιχειρηματική σχέση ("Εμπορικοί Συνεργάτες"). Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα προβολής των δεδομένων του και ανταλλαγής μηνυμάτων με τους Εμπορικούς του Συνεργάτες.

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως π.χ. πληροφορίες επικοινωνίας (όνομα, διεύθυνση, email, αριθμός τηλεφώνου, ταυτότητα υπαλλήλου, κέντρο κόστους) και τεχνικά στοιχεία (όνομα χρήστη, κωδικός πρόσβασης, διευθύνσεις IP, διευθύνσεις MAC). Η IBM θα συμμορφώνεται με αιτήματα από τον Πελάτη, τους υπαλλήλους του ή 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") αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή τέτοιων πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας αναφορικά με ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα, προστατευμένες πληροφορίες υγείας ή άλλο περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να χρησιμοποιεί αυτή την Υπηρεσία Cloud για τη συλλογή, επεξεργασία ή αποθήκευση προστατευμένων πληροφοριών υγείας.

1.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Το IBM Sterling Data Synchronization Manager EX αποτελεί μια προαιρετική προσφορά πρόσθετης υπηρεσίας του IBM Sterling Data Synchronization Manager που παρέχει ένα μηχανισμό για τη συλλογή δεδομένων ειδών, μια μηχανή ελέγχου συμμόρφωσης δεδομένων για την αξιολόγηση δεδομένων ειδών σε σύγκριση με το πρότυπο GDSN, μια διαδραστική φιλοξενούμενη εφαρμογή που παρέχει τη δυνατότητα προβολής δεδομένων και συμβάντων του Πελάτη, καθώς και τη δυνατότητα εκκίνησης της εγγραφής και δημοσίευσης αρχείων. Αυτό το προαιρετικό λειτουργικό τμήμα επιτρέπει την άμεση εντοπίηση με το σύστημα back-end του Πελάτη με τη χρήση τυποποιημένων αδιαμόρφωτων (flat) αρχείων χωρίς να απαιτείται κάποια παρέμβαση από το χρήστη.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Υπηρεσίες Cloud, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της

IBM και των δικτύων ή μηχανών-τελικών σημείων. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την κρυπτογράφηση περιεχομένου πριν την προσθήκη του εν λόγω περιεχομένου στην Υπηρεσία Cloud.

3. Τεχνική Υποστήριξη

Αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στα πλαίσια οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος της Υπηρεσίας Cloud. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται 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.

Χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι βαθμοί κρισιμότητας για την παρακολούθηση δελτίων υποστήριξης (support tickets) για την Υπηρεσία Cloud:

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 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργασιμων 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 εργασιμων 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)

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- **Μονάδα SKU** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μονάδα SKU (Stock Keeping Unit - Μονάδα Αποθήκης) είναι ένα μοναδικό είδος στον κατάλογο ενός προμηθευτή ή διανομέα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του

υψηλότερου αριθμού μονάδων SKU που δημοσιεύονται ταυτόχρονα από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

4.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5. 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 30 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 παράσχει έγγραφη δήλωση καταγγελίας 30 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 30 ημερών.

6. Πρόσθετες Πληροφορίες

6.1 Επεξεργασία Περιεχομένου

Η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή 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 δεδομένων 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 υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

Για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε όλα τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ελβετία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι: Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (personal data, ως ο εν λόγω όρος ορίζεται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αυστραλία, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένες Πολιτείες, Ηνωμένο Βασίλειο, Ινδία, Ιρλανδία, Καναδάς και Ολλανδία. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή και την υποστήριξη της Υπηρεσίας Cloud. Αναφορικά με τη διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή την Ελβετία, τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

6.2 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.

6.3 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο χρήστης του Πελάτη 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.

6.4 Συλλεχθέντα Δεδομένα

Η IBM μπορεί (i) να προβαίνει στη συλλογή και ανάλυση ανώνυμων, συναθροιστικών, περιληπτικών δεδομένων αναφορικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και (ii) να προβαίνει στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση (από κοινού, "Συλλεχθέντα Δεδομένα"). Η IBM διατηρεί όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων.

Η IBM μπορεί προβαίνει στην αντιγραφή των δεδομένων του Πελάτη σε έναν εξυπηρετητή (server) που χρησιμοποιείται για μη παραγωγικούς σκοπούς εντός του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για τον αποκλειστικό σκοπό της διενέργειας δοκιμών και της βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων της IBM.

6.5 Απαίτηση Εγγραφής ως Μέλους του 1WorldSync

Η χωριστή εγγραφή του Πελάτη ως μέλους της κοινότητας 1WorldSync αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud από την IBM. Οι χρεώσεις που σχετίζονται με τη συμμετοχή σας στην κοινότητα 1WorldSync, συμπεριλαμβανομένων, εάν ισχύουν, των χρεώσεων για την εγγραφή στο μητρώο TEST του 1WorldSync, ή οι χρεώσεις για την εγγραφή σε άλλους οργανισμούς προτύπων, μητρώα ή ανταλλαγές αποτελούν ευθύνη του Πελάτη και δεν περιλαμβάνονται στις χρεώσεις συνδρομής για τις Υπηρεσίες Cloud. Η IBM θα δώσει στον Πελάτη έναν "κωδικό TPSA" που θα χρησιμοποιήσει για την εγγραφή του στην κοινότητα 1WorldSync. Αφού ο Πελάτης εγγραφεί ως μέλος της κοινότητας 1WorldSync, θα λάβει ταυτότητες χρήστη και κωδικούς πρόσβασης για το περιβάλλον παραγωγής, τους οποίους θα πρέπει να χρησιμοποιεί από κοινού με την IBM. Ο Πελάτης θα πρέπει να αποκτήσει έναν αριθμό GLN (Global Location Number).

6.6 Υποχρεώσεις του Πελάτη για την παροχή Υπηρεσιών Προετοιμασίας

Στο βαθμό που απαιτείται εύλογα από την IBM για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της για την παροχή Υπηρεσιών Προετοιμασίας (εάν παρέχονται), ο Πελάτης συμφωνεί να εφασφαλίζει επαρκή πρόσβαση στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό και στους πόρους του οργανισμού του και να εκπληρώνει τις άλλες υποχρεώσεις του στο πλαίσιο της παροχής των Υπηρεσιών Προετοιμασίας, χωρίς να χρεώνεται η IBM για τα ανωτέρω. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών της, ή για τη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών της, αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας, η οποία οφείλεται σε καθυστέρηση εκ μέρους του Πελάτη στην παροχή της εν λόγω πρόσβασης ή στην εκπλήρωση άλλων υποχρεώσεων του Πελάτη αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας.

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.