

## IBM Sterling Data Synchronization Manager

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 IBM Sterling Data Synchronization Manager

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. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση αυτής της υπηρεσίας είναι ότι ο Πελάτης διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή 1WorldSync για υπηρεσίες δεξαμενής δεδομένων (data pool).

#### 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

##### 1.2.1 IBM Sterling Data Synchronization Manager EX

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 ενσωμάτωση με το σύστημα back-end του Πελάτη με τη χρήση τυποποιημένων αδιαμόρφωτων (flat) αρχείων χωρίς να απαιτείται κάποια παρέμβαση από το χρήστη.

### 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413340513471>

### 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](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.

#### 3.2 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:

- Μονάδα SKU (Stock Keeping Unit - Μονάδα Αποθήκης) είναι ένα μοναδικό είδος στον κατάλογο ενός προμηθευτή ή διανομέα. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του υψηλότερου αριθμού μονάδων SKU στον κατάλογο ενός προμηθευτή ή διανομέα οι οποίοι δημοσιεύονται ή τελούν ταυτόχρονα υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης.

### 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

Εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει Περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο χρήστης της Υπηρεσίας Cloud παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη

συγκατάθεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### 5.3 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 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).

### 5.4 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.

### 5.5 Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών του Πελάτη

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη ένα Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών με την αντίστοιχη υποδομή. Αυτό το περιβάλλον θα παρέχεται προκειμένου να διευκολύνει τον Πελάτη στη διενέργεια δοκιμών και δεν θα ισχύουν οι χρόνοι απόκρισης και οι εγγυήσεις που προβλέπονται στο πλαίσιο της τυπικής υποστήριξης.

**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.