

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές για τις οποίες αποκτήσατε δικαίωμα χρήσης προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την παρεχόμενη Προσφορά Τιμής και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") που θα λάβετε, στην οποία επιβεβαιώνονται η ημερομηνία έναρξης και η περίοδος ισχύος των Υπηρεσιών Cloud, καθώς και η ημερομηνία έναρξης της τιμολόγησης.

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Οι ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud είναι διαθέσιμες ως διαχειριζόμενες προσφορές παραδιδόμενες μέσω του Cloud (Managed Cloud Delivery).

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

Θα λαμβάνετε τις Υπηρεσίες Managed Cloud Delivery σε συνάρτηση με τη λειτουργία, χρήση και πρόσβαση στο λογισμικό για το οποίο έχετε αποκτήσει άδεια χρήσης, συμπεριλαμβανομένων των εξυπηρετητών παραγωγής (production servers), του χώρου αποθήκευσης του περιβάλλοντος παραγωγής, και μιας σύνδεσης μεταξύ των εξυπηρετητών παραγωγής και του Internet. Μπορεί επίσης να παρασχουμε μια προαιρετική πλατφόρμα μη παραγωγικών εφαρμογών (η οποία περιγράφεται παρακάτω) αν οριστεί μια πρόσθετη περίπτωση χρήσης στο Έγγραφο Παραγγελίας σας. Εμείς να μεριμνήσουμε για την ενσωμάτωση, προετοιμασία και παραμετροποίηση του εξοπλισμού που είναι απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών Managed Cloud Delivery για το παραχωρηθέν με άδεια χρήσης λογισμικό που περιγράφεται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας. Οι Υπηρεσίες Managed Cloud Delivery δεν περιλαμβάνουν τη μετάπτωση δεδομένων (data migration), η οποία θα πραγματοποιηθεί με βάση το χρόνο και τα υλικά και για την οποία θα δοθεί χωριστή προσφορά εάν και όταν ζητηθεί. Επιπλέον, η IBM θα παρέχει και θα συντηρεί όλο τον απαιτούμενο υλικό εξοπλισμό και λογισμικό, τον εξοπλισμό και λογισμικό τηλεπικοινωνιών, το λογισμικό ασφάλειας και οποιοδήποτε άλλο λογισμικό είναι ευλόγως απαραίτητο για τη λειτουργία και συντήρηση των Υπηρεσιών Managed Cloud Delivery. Οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο λογισμικό στη δημοσιευμένη διεύθυνση URL στο Internet, χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή με σύνδεση στο Internet και ένα σύγχρονο πρόγραμμα πλοήγησης του διαδικτύου (web browser), σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θα οριστούν κατά την έναρξη της χρήσης της διαχειριζόμενης εφαρμογής.

Μη παραγωγική εφαρμογή (non-production application) είναι μια εφαρμογή που τίθεται σε λειτουργία χωριστά από την πλατφόρμα εφαρμογών του περιβάλλοντος παραγωγής. Η πλατφόρμα μη παραγωγικών εφαρμογών μπορεί να βρίσκεται σε διαφορετική τοποθεσία από την πλατφόρμα εφαρμογών του περιβάλλοντος παραγωγής, κατά τη δική μας διακριτική ευχέρεια. Η πλατφόρμα μη παραγωγικών εφαρμογών προορίζεται πρωτίστως για χρήση ως πλατφόρμα για τη διενέργεια δοκιμών, τη σταδιακή εφαρμογή (staging), την εκπαίδευση χρηστών ή τη διασφάλιση ποιότητας, κατά τη δική σας διακριτική ευχέρεια.

1.2 Προαιρετικές Επιλογές

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα αύξησης της δυναμικότητας με την προσθήκη επιπλέον εξυπηρετητών στην πρότυπη διάταξη εξυπηρετητών.

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

Η Υπηρεσία Cloud σας παρέχει την επιλογή διατήρησης των δεδομένων (συμπεριλαμβανομένων Τιμολογίων EDI και εικόνων εντύπων) που φορτώθηκαν για εσάς από την IBM για την αρχική περίοδο ισχύος τριάντα έξι μηνών ("Αρχική Περίοδος Ισχύος") του SaaS. Εάν δεν αγοραστεί αυτή η υπηρεσία, η IBM μπορεί να διατηρεί μόνο τα δεδομένα ενός έτους, διατηρώντας το δικαίωμα να προβαίνει στη διαγραφή δεδομένων από το σύστημα. Η Υπηρεσία Cloud σας παρέχει επίσης την επιλογή διατήρησης των δεδομένων (συμπεριλαμβανομένων Τιμολογίων EDI και εικόνων εντύπων) που φορτώθηκαν για εσάς από την IBM, σε περίπτωση που δεν προβείτε στην ανανέωση της Υπηρεσίας Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery. Εάν διακόψετε την Υπηρεσία Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery στο τέλος της Αρχικής Περίοδος Ισχύος, τότε μπορείτε να επιλέξετε τη σύναψη σύμβασης με την IBM είτε 1) για την επιστροφή των δεδομένων των τιμολογίων σας σε εσάς μετά τη λήξη της Αρχικής Περίοδος Ισχύος, είτε 2) για τη διατήρηση των δεδομένων σας στο IBM Rivermine TEMEDR SaaS που βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία λήξης της Αρχικής Περίοδος Ισχύος, αγοράζοντας την υπηρεσία IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention για έως επτά (7) πρόσθετα έτη.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

Το IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- σύστημα δυναμικής συσχέτισης (dynamic mapping system) που κατευθύνει αιτήσεις χρηστών για ασφαλές περιεχόμενο εφαρμογών στον πλέον κατάλληλο εξυπηρετητή (server),
- τεχνολογίας βελτιστοποίησης διαδρομών (route optimization) με την οποία προσδιορίζεται η βέλτιστη διαδρομή πίσω στην υποδομή προέλευσης για την ανάκτηση δυναμικού περιεχομένου εφαρμογών,
- ένα πρωτόκολλο μεταφοράς (transport protocol) που βελτιστοποιεί με διαφανή τρόπο την επικοινωνία μεταξύ του εξυπηρετητή και του συστήματος προέλευσης,
- ο εξυπηρετητής ανακτά το ζητούμενο περιεχόμενο εφαρμογής και το επιστρέφει στο χρήστη μέσω ασφαλών βελτιστοποιημένων συνδέσεων.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

Το IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud παρέχει μια κρυπτογραφημένη σύνδεση "site to site" μεταξύ του τελικού σημείου του δικτύου σας (network end point) και του τελικού σημείου του εξυπηρετητή που φιλοξενεί το Emptoris SaaS. Όλες οι ροές δεδομένων μεταξύ αυτών των δύο συσκευών κρυπτογραφούνται με ασφαλή τρόπο. Τα δεδομένα κρυπτογραφούνται στο σημείο αποστολής και αποκρυπτογραφούνται στο σημείο παραλαβής με τη χρήση πρότυπων κλειδιών και μεθόδων κρυπτογράφησης.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

Το IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud επιτρέπει την κρυπτογράφηση των δεδομένων σας που είναι αποθηκευμένα σε μια χωριστή περίπτωση χρήσης της βάσης δεδομένων, με τη χρήση ενός κλειδιού κρυπτογράφησης, για τις ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud, εάν αυτές αναφέρονται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας:

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Κλειδιά κρυπτογράφησης είναι κλειδιά που αποθηκεύονται σε ένα χρηματοκιβώτιο κλειδιών (key safe). Για κάθε περίπτωση χρήσης της βάσης δεδομένων απαιτούνται χωριστά, μοναδικά κλειδιά. Τα κλειδιά δεν χρησιμοποιούνται από κοινού από τις περιπτώσεις χρήσης της βάσης δεδομένων, παρόλο που αυτές περιλαμβάνονται σε κοινόχρηστο υλικό εξοπλισμό. Το IBM Emptoris Contract Management Buy Side on

Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud και το IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud δεν αποθηκεύουν συνημμένα αρχεία στη βάση δεδομένων και κατά συνέπεια τα δεδομένα των συνημμένων αρχείων δεν κρυπτογραφούνται.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών. Όλα τα συμβάντα πρόσβασης στα δεδομένα πελάτη και τα συμβάντα διαβίβασης δεδομένων από και προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφονται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στο λογισμικό λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκεινται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την απότροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιοσδήποτε ανωμαλία και, όταν είναι απαραίτητο, επικοινωνεί σε 24x7 βάση με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια

πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιοσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

2.6 Συμμόρφωση

Η IBM πιστοποιεί σε ετήσια βάση τη συμμόρφωση των δικών της πρακτικών προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις Αρχές του Πλαισίου Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") του Υπουργείου Εμπορίου των Η.Π.Α.: Notice (Ειδοποίηση), Choice (Επιλογή), Onward Transfer (Διαβίβαση), Access and Accuracy (Πρόσβαση και Ακρίβεια), Security (Ασφάλεια) και Oversight/Enforcement (Εποπτεία/Επιβολή). Σε ετήσια βάση, η IBM συνάπτει συμβόλαιο με τρίτη εταιρεία για τη διεξαγωγή ελέγχων SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

3. Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας. Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

3.1 Ορισμοί

- α. "Πίστωση Διαθεσιμότητας" (Availability Credit) είναι το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud.
- β. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.);
 - (3) προβλήματα με δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων,
 - (4) μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, ή
 - (5) συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.

- (6) δυσλειτουργία μιας παρεχόμενης από τον πελάτη διεύθυνσης URL ή πιστοποιητικού,
- ε. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- στ. "Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών" (Service Level) είναι το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Πρέπει να εγείρετε την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά την οποία ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- δ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία Cloud.
- ε. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται μόνο στο κόστος της συγκεκριμένης Υπηρεσίας Cloud και δεν περιλαμβάνουν το κόστος άλλων Υπηρεσιών Cloud, αμοιβές αδειών χρήσης και υποστήριξης λογισμικού, χρεώσεις εφαρμογής υπηρεσιών εργαστηρίου, ετήσιες δαπάνες υποστήριξης ή αμοιβές αναβάθμισης, καθώς αυτές δεν αποτελούν μέρος του κόστους της Υπηρεσίας Cloud.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p> <ul style="list-style-type: none">- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος <p>= 42.500 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p> <ul style="list-style-type: none">- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος <p>= 43.000 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (98,8%)</p>
---	--

3.4 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από τους χρήστες, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους σας στην Υπηρεσία Cloud, ούτε για οποιοσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η Σύμβαση SLA διέπει μόνο τις Υπηρεσίες Cloud που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση. Δεν ισχύει για περιβάλλοντα εκτός περιβάλλοντος παραγωγής. Η Σύμβαση SLA δεν ισχύει εάν έχετε υπερβεί τον αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών για τον οποίο το σύστημα έχει παραμετροποιηθεί, όπως ορίζεται στο παρακάτω Άρθρο 7.9. Εάν έχετε αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις σας βάσει της σύμβασής σας για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής, δεν δικαιούσθε να εγείρετε καμία Αξίωση βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- α. Σύνδεση (Connection) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. 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.

4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

4.3 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

4.4 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία σας ενημερώνει η IBM ότι η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

5.1 Περίοδος Ισχύος

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM σας ειδοποιεί ότι έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος. Επιτρέπεται να αυξήσετε το δικό σας επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί. Θα επιβεβαιώσουμε το αυξημένο επίπεδο χρήσης στο Έγγραφο Παραγγελίας.

5.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος Υπηρεσιών Cloud

Στο Έγγραφο Παραγγελίας σας θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται με τη λήξη της περιόδου ισχύος, ορίζοντας την περίοδο ισχύος ως μία από τις ακόλουθες:

5.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου ισχύος γίνεται αυτόματα, μπορείτε να καταργήσετε τη λήγουσα Υπηρεσία Cloud με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM που σας εξυπηρετεί δεν έχει λάβει τέτοια ειδοποίηση διακοπής πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα περίοδος ισχύος ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

5.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, θα εξακολουθείτε να έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος και θα τιμολογείστε για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε συνεχή βάση. Για να διακόψετε τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα τερματιστεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης, θα πρέπει να υποβάλετε μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσετε μια νέα περίοδο συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Αφού η IBM σας ειδοποιήσει 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 και κατά συνέπεια διέπονται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών. 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, τους αριθμούς τηλεφώνου, 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
1	<p>Ζητήματα με κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν είναι δυνατή η χρήση του προϊόντος ή η εύλογη εκτέλεση περαιτέρω εργασιών με χρήση του προϊόντος στο περιβάλλον παραγωγής. • Παραβιάστηκε η ασφάλεια του προϊόντος. • Προκύπτει αλλοίωση δεδομένων. • Ο προμηθευτής και ο αγοραστής δεν μπορούν να υποβάλουν προσφορές (ούτε μέσω του περιβάλλοντος χρήστη, ούτε μέσω της λειτουργίας εισαγωγής). • Κανένας χρήστης δεν μπορεί να δημιουργήσει συμβόλαια, να τροποποιήσει το περιεχόμενο συμβολαίων, να εγκρίνει συμβόλαια και να εκτελέσει συμβόλαια. • Η τροφοδοσία AP/GL του Πελάτη δεν παράγει αρχείο ή αναμενόμενο αποτέλεσμα και κατά συνέπεια ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να εξοφλεί τιμολόγια και δεν υπάρχει κάποια μέθοδος παράκαμψης του προβλήματος.
2	<p>Ζητήματα με σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κρίσιμα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά. • Η συμπεριφορά του προϊόντος έχει προκαλέσει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα. • Οι χρήστες δεν λαμβάνουν προσκλήσεις συμμετοχής σε συμβάντα. • Η λειτουργία ροών εργασιών και κανόνων έγκρισης συμβολαίων (Contracts Approval Workflows and Rules) δεν λειτουργεί σωστά. • Οι παραγγελίες δεν μεταδίδονται επιτυχώς στους προμηθευτές. • Η λειτουργία ανάγνωσης τιμολογίων δεν λειτουργεί σωστά. • Η ροή εργασιών έγκρισης τιμολογίων δεν λειτουργεί όπως σχεδιάστηκε. • Τα τιμολόγια δεν κατανέμονται όπως σχεδιάστηκε.
3	<p>Ζητήματα με περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ορισμένα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά, αλλά υπάρχει κάποια εναλλακτική λύση. • Κάποια λειτουργία ελάσσονος σημασίας δεν είναι διαθέσιμη και δεν υπάρχει εναλλακτική λύση. • Δεν είναι δυνατή η επισύναψη εγγράφου σε στοιχεία ενός συμβάντος. • Λανθασμένη μορφοποίηση προτύπου ειδοποιήσεων. • Μη κρίσιμες λειτουργίες του λογισμικού παράγουν απροσδόκητα αποτελέσματα.
4	<p>Ζητήματα με ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αίτημα για πληροφορίες προϊόντος • Αίτημα για περαιτέρω διευκρίνιση της τεκμηρίωσης του προϊόντος • Επεξήγηση του τρόπου εξαγωγής ενός συμβάντος • Επεξήγηση του τρόπου προγραμματισμού μιας εργασίας δημιουργίας αναφοράς

7. Πρόσθετες Πληροφορίες

7.1 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζετε ως αντλούσες τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία μιας Υπηρεσίας Cloud ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

7.2 Αποφυγή Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

7.3 Συλλογή Δεδομένων

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργολάβων σας) 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/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε 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 σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

7.4 Χρήστες-Επισκέπτες

Μπορείτε να εξουσιοδοτήσετε τους εμπορικούς σας συνεργάτες και άλλους τρίτους να αποκτούν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων μαζί σας ή τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud για λογαριασμό σας (ως "Χρήστες-Επισκέπτες"). Εσείς είστε υπεύθυνοι για τους Χρήστες-Επισκέπτες (Guest Users) σας, 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.

7.5 Αντίστοιχα Προγράμματα IBM

Οι υπηρεσίες του IBM Emptoris Managed Cloud Delivery δεν περιλαμβάνουν Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Διαβεβαιώνετε ότι έχετε αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) συνδρομή και υποστήριξη (subscription and support) για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, προκειμένου να λαμβάνει υπηρεσίες συνδρομής και υποστήριξης για τα προγράμματα IBM, θα πρέπει να διατηρείτε σε ισχύ σύμβαση συνδρομής και υποστήριξης για τα προγράμματα IBM. Κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος αυτής της σύμβασης, κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας μπορεί να χρησιμοποιεί μόνο υποστηριζόμενες εκδόσεις Προγραμμάτων IBM, οι οποίες ορίζονται στο έγγραφο IBM Support Lifecycle ως εκδόσεις για τις οποίες διατίθεται τυπική υποστήριξη (standard support).

7.6 Επιστροφή Περιεχομένου

Πριν τον τερματισμό της Υπηρεσίας Cloud μπορείτε να κάνετε χρήση οποιασδήποτε από τις λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Μετά την παραλαβή αιτήματός σας εντός 30 ημερών από την ημερομηνία τερματισμού της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα παράσχει ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου σας σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική σας εφαρμογή.

7.7 Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας

Το προγραμματισμένο χρονικό διάστημα διακοπής λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης είναι το Σάββατο από 4 μ.μ. έως 4 π.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT). Κατά τη διάρκεια αυτού του χρονικού διαστήματος, η Υπηρεσία Cloud ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη, ανάλογα με το είδος των προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης. Ο χρόνος διακοπής λειτουργίας που εμπίπτει στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν περιλαμβάνεται στους υπολογισμούς πίστωσης διαθεσιμότητας οποιασδήποτε σύμβασης SLA. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε μη προσχεδιασμένες διακοπές λειτουργίας για σκοπούς αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών. Η IBM θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να σας ενημερώνει εγκαίρως για οποιεσδήποτε προγραμματισμένες διακοπές λειτουργίας μέσω ενός δελτίου πληροφόρησης πελατών (Customer Service Advisory).

7.8 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 ζητήσετε ρητώς τη χρήση δικής σας διεύθυνσης URL. Εάν επιλέξετε τη χρήση δικής σας διεύθυνσης URL για την Υπηρεσία Cloud, τότε εσείς θα αναλαμβάνετε το σύνολο της ευθύνης, της συντήρησης και των δαπανών για την ανανέωση της διεύθυνσης URL και οποιωνδήποτε απαιτούμενων πιστοποιητικών. Οφείλετε να παραδώσετε τα απαιτούμενα πιστοποιητικά και τις πληροφορίες παραμετροποίησης στην IBM προτού ολοκληρωθεί η προετοιμασία του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud.

7.9 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Για όλες τις λειτουργίες που είναι κρίσιμες για τη λειτουργία της Υπηρεσίας Cloud υπάρχουν και θα υπάρχουν σχέδια Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (DR) καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου ισχύος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Αυτά τα τυπικά σχέδια τεκμηριώνονται και επικυρώνονται εκ νέου (τουλάχιστον) σε ετήσια βάση.

Μέσω των υπηρεσιών Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή, η IBM σας παρέχει δυνατότητες αποκατάστασης σε ένα περιβάλλον αποκατάστασης μετά από καταστροφή για την Παραγωγή Περίπτωση Χρήσης σας. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή καταβάλλοντας εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση των Υπηρεσιών σας με Στόχο ένα Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective) που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες και ένα Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective) που δεν υπερβαίνει τις 24 ώρες για Παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης.

7.10 Διατήρηση Εφεδρικών Αντιγράφων

Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων σας για μια χρονική περίοδο 90 το πολύ ημερών. Τα εφεδρικά αντίγραφα φυλάσσονται από την IBM μόνο για σκοπούς Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή ή για άλλες προσπάθειες αποκατάστασης των Υπηρεσιών και δεν προορίζονται για την αποκατάσταση δεδομένων που έχετε διαγράψει εσείς από την Υπηρεσία Cloud. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστης και αποδέχστε και συμφωνείτε ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν θα μπορεί να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί.

7.11 Περιορισμοί για το IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

Η υποδομή για την προσφορά IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery έχει παραμετροποιηθεί ώστε να υποστηρίζει:

- 300 Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες που τρέχουν Αιτήσεις Υποβολής Προτάσεων (RFP), Αιτήσεις Παροχής Πληροφοριών (RFI), Αιτήσεις Υποβολής Προσφορών Τιμής (RFQ) ή Αξιολογήσεις Αγοραστών, ή
- 270 Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες που τρέχουν Αγγλικές Μειοδοτικές Δημοπρασίες (English Reverse Auctions) και Αγγλικές Πλειοδοτικές Δημοπρασίες (English Forward Auctions), ή
- 60 Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες που τρέχουν Ιαπωνικές ή Ολλανδικές Μειοδοτικές ή Πλειοδοτικές Δημοπρασίες.

Ως Ταυτόχρονα Συνδεδεμένοι Χρήστες (Concurrent Users) ορίζονται οι χρήστες που είναι ταυτόχρονα συνδεδεμένοι και δραστήριοι στο σύστημα. Το σύστημα μπορεί να παραμετροποιηθεί για την επεξεργασία ενός πρόσθετου αριθμού Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών ανάλογα με ένα ευρύ φάσμα παραγόντων. Μπορεί να απαιτούνται πρόσθετοι πόροι υποδομής για την υποστήριξη μεγαλύτερων αριθμών χρηστών.

Εάν ο Πελάτης κάνει χρήση της λειτουργίας του OJEU (Official Journal of the European Union) όπου το σύστημα προμηθειών μεταδίδει δεδομένα στο δικτυακό τόπο TED (Tenders Electronic Daily), ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την υποβολή της σχετικής αίτησης στο OJEU και την επιτυχή ολοκλήρωση της δοκιμής GAMMA. Η μετάδοση δεδομένων διεξάγεται αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τόπου του εν λόγω τρίτου μέρους. 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.

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.