

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

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

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Ένας χρήστης του IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud θα έχει πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud για τις οποίες ο Πελάτης διαθέτει δικαιώματα χρήσης, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος, και θα έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τις εν λόγω προσφορές ανάλογα με τα είδη χρηστών για τα οποία αγοράστηκαν δικαιώματα, τα οποία περιγράφονται στις αντίστοιχες Περιγραφές Υπηρεσιών. Η χρήση αυτής της Υπηρεσίας Cloud σε συνάρτηση με τις παρακάτω προσφορές πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και σύμφωνα με την Περιγραφή Υπηρεσιών που σχετίζεται με την εν λόγω προσφορά.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

Το IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες χρησιμοποιώντας το Akamai Technologies Content Delivery Network:

- σύστημα δυναμικής συσχέτισης (dynamic mapping system) που κατευθύνει αιτήσεις χρηστών για ασφαλές περιεχόμενο εφαρμογών στον πλέον κατάλληλο εξυπηρετητή (server),

- τεχνολογία 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.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

Το IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud παρέχει μια κρυπτογραφημένη σύνδεση "site to site" μεταξύ του τελικού σημείου του δικτύου του Πελάτη (network end point) και του τελικού σημείου του εξυπηρετητή (hosting end point) που φιλοξενεί την Υπηρεσία Cloud για το Emptoris. 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 κλειδίων και μεθόδων κρυπτογράφησης. Απαιτείται μια πρόσθετη συνδρομή αν απαιτείται μια σύνδεση VPN (virtual private network) για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

Το IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud επιτρέπει την κρυπτογράφηση των δεδομένων του Πελάτη που είναι αποθηκευμένα σε μια χωριστή περίπτωση χρήσης της βάσης δεδομένων, με τη χρήση ενός κλειδιού κρυπτογράφησης, για την Έκδοση 10.1 και προγενέστερες εκδόσεις των ακόλουθων Υπηρεσιών Cloud, εάν αυτές αναφέρονται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Κλειδιά κρυπτογράφησης είναι κλειδιά που αποθηκεύονται σε ένα χρηματοκιβώτιο κλειδίων (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 on Cloud, 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.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια Περίπτωση Χρήσης του IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud για κάθε παραγωγική και μη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης για την οποία ο Πελάτης θέλει να είναι κρυπτογραφημένα τα δεδομένα.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

Το IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On παρέχει την απαιτούμενη υποδομή για την εγκατάσταση του IBM Cognos για χρήση με το IBM Emptoris Program Management on Cloud, το IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, το IBM Emptoris Sourcing on Cloud και το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Μόνο τα δεδομένα που δημιουργούνται ή αποθηκεύονται στις υπηρεσίες αυτές επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τις λειτουργίες του IBM Cognos. Διατίθενται υπηρεσίες παραμετροποίησης και δημιουργίας μοντέλου δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης. Η απόκτηση αυτής της προσφοράς δεν απαιτείται εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει το IBM Emptoris Contract Management on Cloud ή το IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

1.6 Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενες Υπηρεσίες

Προκειμένου να παραδώσει η IBM τις υπηρεσίες Δέσμευσης Παροχής Υπηρεσιών (Service Engagement) και Συντήρησης, ο Πελάτης:

- θα ορίσει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας του στον οποίο θα απευθύνεται κάθε επικοινωνία σχετικά με την Υπηρεσία Cloud και ο οποίος θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν την Υπηρεσία Cloud, θα ενεργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ της IBM και όλων των τμημάτων του οργανισμού του Πελάτη που συμμετέχουν στην Υπηρεσία Cloud, θα

συμμετέχει στις συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου, θα εξασφαλίζει και θα παρέχει πληροφορίες, δεδομένα και αποφάσεις εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος της IBM, και θα παρέχει βοήθεια στην επίλυση ζητημάτων με την Υπηρεσία Cloud και στην προώθησή τους σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες στον οργανισμό του Πελάτη, ανάλογα με τις απαιτήσεις,

- θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud του Πελάτη,
- θα συνεργάζεται με την IBM στην ολοκλήρωση των εργασιών και δραστηριοτήτων του Πελάτη,
- θα αποδέχεται και θα συμφωνεί ότι αυτές οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη ενός (1) επιχειρηματικού τομέα στον οποίο υλοποιείται το λογισμικό, με ένα (1) σύνολο απαιτήσεων. Η Υπηρεσία Cloud υποστηρίζει την υλοποίηση σε περισσότερους από έναν επιχειρηματικούς τομείς, αλλά για πρόσθετους επιχειρηματικούς τομείς μπορεί να απαιτούνται πρόσθετες Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών,
- θα παρέχει πληροφορίες για τις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη αναφορικά με τις υπηρεσίες Δέσμευσης Παροχής Υπηρεσιών (Service Engagement) και Συντήρησης που αγόρασε,
- θα είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και υλοποίηση σχεδίων διενέργειας δοκιμών, των αντίστοιχων σεναρίων δοκιμής και των σχετικών δεδομένων,
- θα είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών για τους τελικούς χρήστες, καθώς και για την ανάπτυξη και παράδοση υπηρεσιών ενεργοποίησης (enablement services) στους τελικούς χρήστες, και
- θα συμβουλευέται την IBM προτού προβεί στην ανάθεση εργασιών σε τρίτους οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τις δυνατότητες της IBM να παρέχει τις υπηρεσίες και θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και την απόδοση των εν λόγω τρίτων.

1.6.1 Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών

α. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες που συνίστανται στην εξέταση και επιβεβαίωση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με την υλοποίηση των Υπηρεσιών Cloud του IBM Strategic Supply Management. Αυτή η αξιολόγηση των απαιτήσεων θα περιλαμβάνει μια τεχνική αποτίμηση της ισχύος/χωρητικότητας των απαιτούμενων πόρων πληροφορικής για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος παραγωγής, μια τεχνική αξιολόγηση των δυνατοτήτων των σταθμών εργασίας των τελικών χρηστών σε σύγκριση με τις ελάχιστες απαιτήσεις λογισμικού, μια υψηλού επιπέδου αξιολόγηση λειτουργικής επάρκειας των ενοτήτων λογισμικού σε σύγκριση με τις απαιτήσεις του Πελάτη, καθώς και μια συζήτηση της προσέγγισης, των πόρων και του χρονοδιαγράμματος του έργου που επιθυμεί ο Πελάτης. Στη συνέχεια, η IBM θα προτείνει μια προσέγγιση του έργου, με συστάσεις για τις κατάλληλες υπηρεσίες, τον εκτιμώμενο προϋπολογισμό της IBM, μια εκτίμηση του χρονοδιαγράμματος του έργου και μια εκτίμηση των απαιτούμενων πόρων για την ομάδα έργου του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει επίσης μια πρόταση για την ισχύ/χωρητικότητα των απαιτούμενων πόρων πληροφορικής και μια αξιολόγηση των δυνατοτήτων των σταθμών εργασίας του Πελάτη.

β. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service**

Υπηρεσίες της IBM για την υλοποίηση των λειτουργιών διαχείρισης αρχείων του Virtual Supplier Master στο πλαίσιο της υποστήριξης της υλοποίησης οποιασδήποτε από τις Υπηρεσίες Cloud του IBM Emptoris Strategic Supply Management. Η IBM θα διεξαγάγει δύο εργαστήρια σχεδιασμού (design workshops) για κύρια αρχεία (master files) στο VSM, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού πεδίων για οργανισμούς, χρήστες, προμηθευτές, κατηγορίες και άλλων πεδίων αναφοράς, ανάλογα με τις απαιτήσεις των ενοτήτων λογισμικού. Η IBM θα παρέχει έως 16 ώρες υποστήριξη για την παραμετροποίηση στοιχείων του VSM, όπως π.χ. πρότυπα μαζικής (batch) επεξεργασίας, προσθήκη εταιρικών διακριτικών, ασφάλεια χρηστών, SAML 2.0 SSO και άλλα λειτουργικά στοιχεία του VSM. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση λογισμικού, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη.

γ. **IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service**

Υπηρεσίες της IBM για την παροχή λειτουργικής και τεχνικής καθοδήγησης στην παραμετροποίηση της λύσης SSO του Πελάτη με χρήση του SAML 2.0. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδιασμού (design workshop) για την εξέταση των παραμέτρων ενιαίας σύνδεσης (SSO) στο VSM,

συμπεριλαμβανομένης μιας επισκόπησης των λειτουργιών του VSM για την ενημέρωση εγγραφών χρηστών με το όνομα χρήστη, έτσι ώστε να συμφωνεί με την προσέγγιση της ταυτοποίησης SSO. Η IBM θα παρέχει ένα δείγμα ενός αρχείου IdP που μπορεί να παραμετροποιηθεί από τον Πελάτη και να μεταφορτωθεί στο VSM. Η IBM θα υποστηρίζει τον Πελάτη στη διενέργεια δραστηριοτήτων δοκιμής της παραμετροποίησης SSO, σε μη παραγωγικά περιβάλλοντα και σε περιβάλλοντα παραγωγής. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

δ. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

Υπηρεσίες της IBM για την παροχή επιπλέον τεχνογνωσίας από εξειδικευμένο τεχνικό για οποιαδήποτε από τις Υπηρεσίες Cloud του IBM Emptoris Strategic Supply Management στους τομείς του σχεδιασμού, της παραμετροποίησης, των βέλτιστων πρακτικών, της υποστήριξης διαχειριστών και της υποστήριξης της διασφάλισης ποιότητας, στο πλαίσιο οποιασδήποτε άλλης δέσμευσης παροχής εξ αποστάσεων παραδιδόμενων υπηρεσιών.

ε. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

Τεχνικές συμβουλευτικές υπηρεσίες της IBM που αφορούν στη χρήση και τις καλές πρακτικές και παρέχουν επιπλέον τεχνογνωσία για οποιαδήποτε από τις διαδικτυακές Υπηρεσίες Cloud του IBM Emptoris Strategic Supply Management. Η IBM θα βοηθά τον Πελάτη απαντώντας σε ερωτήσεις του σχετικά με την τεχνική τεκμηρίωση του προϊόντος, παρέχοντας δείγματα κώδικα και καλές πρακτικές για τη χρήση των πρότυπων διαδικτυακών υπηρεσιών του προϊόντος IBM Emptoris, εξετάζοντας την παραγόμενη από τον Πελάτη τεκμηρίωση σχεδιασμού και παρέχοντας τα σχόλια της. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επίλυση προβλημάτων σε κώδικα που δημιουργήθηκε από τον Πελάτη.

στ. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

Η IBM θα παραμετροποιήσει και να υλοποιήσει την πρότυπη λειτουργία δημιουργίας αναφορών από το γενικό χειριστήριο (cross suite dashboard) του προϊόντος. Συμπεριλαμβάνονται η εξαγωγή πληροφοριών από ενότητες λογισμικού του πακέτου και η ανάπτυξη έως τριών αναφορών παρουσίασης δεδομένων σε επίπεδο πακέτου χρησιμοποιώντας τα πρότυπα πεδία δεδομένων του πακέτου. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδιασμού για την εξέταση των στοιχείων δεδομένων που θα περιλαμβάνονται και της διαδικασίας για την εξαγωγή δεδομένων από κάθε μία από τις ενότητες λογισμικού του πακέτου για χρήση με τη λειτουργία δημιουργίας αναφορών. Η IBM θα εγκαταστήσει το λογισμικό εξαγωγής δεδομένων πρώτα στο μη παραγωγικό περιβάλλον και στη συνέχεια στο περιβάλλον παραγωγής κατόπιν συμφωνίας του Πελάτη. Η IBM θα χρησιμοποιεί τα εξαγόμενα δεδομένα για την τροφοδοσία της γενικής βάσης δεδομένων αναφορών του IBM InfoSphere DataStage που επιτρέπει την πρόσβαση στα δεδομένα αυτά με τη μορφή πακέτων δεδομένων για το λογισμικό δημιουργίας αναφορών του IBM Cognos. Η IBM θα παραδώσει τις αρχικές εξαγωγές δεδομένων και το μοντέλο δεδομένων σε έναν ιστότοπο διενέργειας δοκιμών του Πελάτη. Κατόπιν συμφωνίας του Πελάτη, η IBM θα παραδώσει τις αρχικές εξαγωγές δεδομένων, το μοντέλο δεδομένων και τις αρχικές αναφορές χειριστηρίου στην Υπηρεσία Cloud.

ζ. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

Η IBM θα παρέχει μια αξιολόγηση της κατάστασης υγείας της παραμετροποίησης, της εγκατάστασης και της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη. Η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει διαπιστώσεις και προτάσεις για βελτιώσεις βάσει των βέλτιστων πρακτικών για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM θα εξετάσει την αρχική τεκμηρίωση για την υλοποίηση της λύσης για τον Πελάτη, θα μελετήσει όλες τις ανοιχτές αναφορές PMR (Problem Maintenance Reports), θα διεξαγάγει συνεντεύξεις με τελικούς χρήστες, θα εξετάσει την παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη, θα διεξαγάγει μια αξιολόγηση της ενοποίησης και αναπροσαρμογής υπηρεσιών IIS (IBM Innovation and Integration Services) για κάθε ενότητα λογισμικού, και θα παραδώσει μια αναφορά ανάλυσης κατάστασης υγείας (health check analysis report) με διαπιστώσεις, παρατηρήσεις και προτάσεις για βελτιώσεις. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

η. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες ενεργοποίησης της Υπηρεσίας Cloud σε διαχειριστές του Πελάτη. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν μια εξέταση των λειτουργιών διαχείρισης, τη διεξαγωγή συζητήσεων για βέλτιστες πρακτικές, την πρακτική εξάσκηση στη χρήση των διαχειριστικών λειτουργιών σε έναν ιστότοπο διενέργειας δοκιμών, και την παροχή απαντήσεων σε συγκεκριμένες ερωτήσεις του Πελάτη που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας ενεργοποίησης. Θα εξετάζεται επίσης η διαχείριση προμηθευτών, εσωτερικών οργανισμών, χρηστών, κατηγοριών και άλλων δεδομένων αναφοράς στο VSM. Η διαδικασία ενεργοποίησης περιλαμβάνει την εισαγωγή δεδομένων στο κύριο αρχείο (master file) μέσω μαζικής (batch) επεξεργασίας, την προσθήκη εταιρικών διακριτικών στον ιστότοπο, την παραμετροποίηση της ταυτοποίησης χρηστών, την παραμετροποίηση της αποστολής ειδοποιήσεων SSM και τις λειτουργίες του περιβάλλοντος χρήστη για την αλλαγή της εμφάνισης λιστών και την εξαγωγή δεδομένων από την ενότητα SSM. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

1.6.2 Υπηρεσίες Συντήρησης

α. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service**

Η IBM θα εξάγει τα πρότυπα δεδομένα σε μηνιαία βάση από της ενότητες του πακέτου SSM και θα ανανεώνει το πακέτο δεδομένων με τις νέες μηνιαίες εξαγωγές. Αυτή η υπηρεσία θα παρέχεται 12 φορές κατά τη διάρκεια μιας 12-μηνιαίας περιόδου. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

β. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service**

Η IBM θα εξάγει τα πρότυπα δεδομένα σε τριμηνιαία βάση από της ενότητες του πακέτου SSM και θα ανανεώνει το πακέτο δεδομένων με τις νέες τριμηνιαίες εξαγωγές. Αυτή η υπηρεσία θα παρέχεται 4 φορές κατά τη διάρκεια μιας 12-μηνιαίας περιόδου. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

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 ανταποκρίνεται στα αιτήματα του Πελάτη, των υπαλλήλων του ή Χρηστών-Επισκεπτών αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή τέτοιων δεδομένων 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.

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του σημείου πρόσβασης δικτύου (network access point) ή της μηχανής του τελικού χρήστη. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί την Έκδοση 10.1.1 ή μεταγενέστερη της Υπηρεσίας Cloud ή έχει

αγοράσει την προσφορά IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την κρυπτογράφηση περιεχομένου πριν από την προσθήκη του στην Υπηρεσία Cloud.

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

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριάντα εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ανέκυψε το συμβάν που είχε επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. 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 μίας 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)
< 99,7% για Πελάτες που αγόρασαν Υποστήριξη Premium	2%
< 99,0% αν δεν έχει αγοραστεί Υποστήριξη Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
_____ Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο 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.

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. Σημείωση: Θα συνεργαζόμαστε σε 24x7 βάση με τον Πελάτη στην επίλυση κρίσιμων προβλημάτων, υπό την προϋπόθεση ότι ένας τεχνικός του Πελάτη είναι διαθέσιμος για την εκτέλεση σχετικών εργασιών κατά τη διάρκεια αυτών των ωρών.	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 ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων 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 εργάσιμων 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)

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει

χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ο οποίος αποκτά πρόσβαση στην προσφορά Υπηρεσίας Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιονδήποτε μέσο κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει ένας Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι αποκλειστικά για το συγκεκριμένο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη και δεν επιτρέπεται η κοινή χρήση του δικαιώματος ούτε μπορεί να οριστεί εκ νέου άλλος χρήστης, παρά μόνο σε περίπτωση μόνιμης μεταβίβασης του δικαιώματος του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη σε κάποιο άλλο πρόσωπο.

- β. **Σύνδεση (Connection)** – 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.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- δ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - 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 στο Έγγραφο Παραγγελίας.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.3 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες και οι συνδρομές για Υπηρεσίες Συντήρησης παραδίδονται είτε εξ αποστάσεως είτε σε μια τοποθεσία της IBM. Τα σχέδια έργου και η τεκμηρίωση έργου παραδίδονται ως έγγραφα ιδιοκτησίας IBM με απεριόριστα δικαιώματα αντιγραφής και επαναχρησιμοποίησής τους από τον Πελάτη για την εκτέλεση των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων. Η IBM θα αναθέσει την παράδοση των εν λόγω υπηρεσιών σε στελέχη της εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της παραγγελίας και θα παρέχει σε εβδομαδιαία βάση αναφορές κατάστασης του έργου. Οι Δεσμεύσεις Παροχής Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενων Υπηρεσιών αναμένεται να έχουν ολοκληρωθεί εντός 150 ημερών από την έναρξη των δραστηριοτήτων που εκτελούνται στο πλαίσιο της υπηρεσίας.

5.4 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, καθώς και θα εξασφαλίζει την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

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.

7.2 Εφεδρική Αποθήκευση

Εκτελούνται εφεδρικές αποθηκεύσεις (backups) σε ημερήσια βάση για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και σε εβδομαδιαία βάση για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για μια μέγιστη χρονική περίοδο 90 ημερών για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και για μέγιστη χρονική περίοδο επτά ημερών για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί και, αν παρέχεται η δυνατότητα αυτή, ότι η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για τις όποιες προσπάθειες αποκατάστασης των εν λόγω δεδομένων.

7.3 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης. Μετά τη λήψη αιτήματος παροχής υποστήριξης του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή διακοπής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη.

7.4 Αναβαθμίσεις της Υπηρεσίας Cloud

Η IBM θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί αναβαθμίσεις λογισμικού στις παραγωγικές και μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud 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. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει τον προγραμματισμό εργασιών κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών για συνδρομές για Υποστήριξη Essential ή Premier Premium. Στους συνδρομητές για Υποστήριξη Premier Premium 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 προς τον Πελάτη.

7.5 Ανανέωσεις Βάσης Δεδομένων

Μία φορά ανά τρίμηνο (ή έως τέσσερις φορές ανά τρίμηνο για Υποστήριξη Premier), η IBM θα ανατυπώνει (replicate) τα περιεχόμενα των βάσεων δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στη μη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης 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.

7.6 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.

7.7 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Στο βαθμό που ο Πελάτης χρησιμοποιεί μια τρέχουσα, υποστηριζόμενη έκδοση (version) της Υπηρεσίας Cloud, σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλημμύρα κ.ο.κ.), η IBM θα παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή καταβάλλοντος εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκαταστήσει τα δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε ένα από τα μη παραγωγικά περιβάλλοντα του Πελάτη, με στόχο την αποκατάσταση εντός 72 ωρών. Αυτό δεν συνιστά εγγύηση και δεν διατίθεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

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.