

## IBM Sterling B2B Integration Services

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 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 B2B Integration Services παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης και συνεργασίας του Πελάτη με τους πελάτες και τους προμηθευτές του, καθώς και με τις οργανωτικές οντοτήτες με τις οποίες ο Πελάτης έχει μια επιχειρηματική σχέση (αποκαλούμενες "Εμπορικοί Συνεργάτες"). Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι δομημένη στις βασιζόμενες στη χρήση του cloud λειτουργίες ενοποίησης και προβολής B2B (Business-to-Business) του IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network και παρέχει ολοκληρωμένες προσφορές υπηρεσιών για την ένταξη νέων Εμπορικών Συνεργατών, τη διαχείριση διεργασιών B2B και την υποστήριξη Εμπορικών Συνεργατών. Ακολουθεί μια λίστα όλων των διαθέσιμων λειτουργικών τμημάτων αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει μόνο τα λειτουργικά τμήματα για τα οποία έχει προμηθευτεί συνδρομή βάσει ενός Εγγράφου Συναλλαγής ή μιας χωριστής περιγραφής έργου (όπως περιγράφεται παρακάτω) ή τα οποία παρέχονται ως Κατ' Απαιτήση ή εξ αποστάσεως υπηρεσίες (επίσης όπως περιγράφεται παρακάτω).

Ορισμένα λειτουργικά τμήματα της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνουν τη δημιουργία πινάκων αντιστοιχιών (maps) για διεργασίες. **Τυπικός Πίνακας Αντιστοιχιών (Standard Map)** είναι ένας πίνακας αντιστοιχιών που έχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: (α) προηγμένες δομές (π.χ. ένα μόνο επίπεδο επιμέρους λεπτομερειών χωρίς επιμέρους στοιχεία γραμμής), (β) τυπική λογική (π.χ. αντιστοίχιση μεταβλητών, δυνατότητα αναζήτησης/διασταυρωτικής αναφοράς, χωρίς σύνθετους υπολογισμούς ή υπό συνθήκη βρόχους), (γ) χωρίς προ- ή μετα-επεξεργασία, "εξόδους χρήστη" ή πολλαπλά αρχεία εξόδου, (δ) δομή μέτρων αρχείων εφαρμογών (π.χ. λιγότερα από 20 πεδία συνόλου και 4 είδη εγγραφών), (ε) χωρίς μετασχηματισμό XML και (στ) ένα μόνο αρχείο εξόδου. **Προηγμένος Πίνακας Αντιστοιχιών (Advanced Map)** είναι ένας πίνακας αντιστοιχιών που έχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: (α) προηγμένες δομές (π.χ. ένα μόνο επίπεδο επιμέρους λεπτομερειών ή επιμέρους στοιχείων γραμμής), (β) διευρυμένη λογική (π.χ. προσαρμοσμένη εσωτερική λογική, δυνατότητα αναζήτησης/διασταυρωτικής αναφοράς, σύνθετους υπολογισμούς, υπό συνθήκη βρόχους), (γ) χωρίς προ- ή μετα-επεξεργασία, "εξόδους χρήστη" ή πολλαπλά αρχεία εξόδου, (δ) δομή μέτρων αρχείων εφαρμογών (π.χ. λιγότερα από 40 πεδία συνόλου και 8 είδη εγγραφών) και (ε) ένα μόνο αρχείο εξόδου. **Προδιαγραφές Απαιτήσεων Πινάκων Αντιστοιχιών (Mapping Requirements Specifications - MRS)**, τέλος, παρέχουν μια οπτική παρουσίαση για την ανάπτυξη πινάκων αντιστοιχιών. Οι προδιαγραφές MRS παραδίδονται σε μορφή υπολογιστικού φύλλου όπου ορίζονται οι σχέσεις σε επίπεδο πεδίων μεταξύ των δεδομένων προέλευσης και τα δεδομένα εξόδου.

Το IBM Sterling B2B Integration Services θα επιτρέπει στον Πελάτη να μεταδίδει αρχεία στην IBM με σκοπό τη μετατροπή τους με τη χρήση μεθοδολογιών που βασίζονται σε παρεχόμενους από τον Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες και τη μετέπειτα προώθησή των εν λόγω αρχείων από την IBM σε έναν ή περισσότερους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη. Τα αρχεία που λαμβάνονται από Εμπορικό(-ούς) Συνεργάτη(-ες) μετατρέπονται με τη χρήση μεθοδολογιών που βασίζονται σε παρεχόμενους από τον Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες στην απαιτούμενη από τον Πελάτη μορφή και στη συνέχεια μεταδίδονται στον Πελάτη σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη διατήρηση της επιχειρησιακής συνέχειας και την κοινοποίηση των προσδοκιών του στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής.

Εάν απαιτείται, οποιοσδήποτε πρόσθετες εξ αποστάσεως υπηρεσίες θα τιμολογούνται σύμφωνα με τις χρεώσεις που ορίζονται σε μια προσαρμοσμένη περιγραφή έργου που θα διέπεται από μια χωριστή σύμβαση μεταξύ του Πελάτη και της IBM.

Η IBM θα διατηρεί και θα παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής προβολής των δεδομένων για μια περίοδο ίση με τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης συμφωνήσει σε μια Περίοδο Συνδρομής διάρκειας 36 μηνών, τότε όλα τα δεδομένα θα φυλάσσονται κατά τη διάρκεια της 36-μηνιαίας Περιόδου Συνδρομής. Εάν η συνδρομή ανανεωθεί για μια πρόσθετη Περίοδο Συνδρομής 24 μηνών, τότε

θα φυλάσσονται τα δεδομένα των τελευταίων 24 μηνών σε κυλιόμενη βάση, που σημαίνει ότι μετά από παρέλευση 6 μηνών της νέας Περιόδου Συνδρομής, θα έχουν φυλαχθεί τα δεδομένα των πρώτων 6 μηνών της νέας Περιόδου Συνδρομής συν τα δεδομένα των τελευταίων 18 μηνών της προηγούμενης Περιόδου Συνδρομής. Η περίοδος διατήρησης δεδομένων μπορεί να παραταθεί βάσει μιας συγκεκριμένης προσφοράς που θα αναφέρεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Σε καθημερινή βάση διαγράφονται δεδομένα με βάση την καθορισμένη περίοδο διατήρησης. Εάν ο Πελάτης απαιτεί τη διατήρηση πρόσθετων δεδομένων, τότε θα πρέπει να αγοράσει προαιρετικές περιόδους διατήρησης δεδομένων, όπως περιγράφεται παρακάτω.

### **Πλαίσιο Έργου**

Η IBM θα παρέχει τους πόρους της λύσης που απαιτούνται για το σχεδιασμό, την κατασκευή και την υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Η διαδικασία αυτή θα αποτελείται από τις ακόλουθες φάσεις:

- α. Η Φάση Σχεδιασμού της Υπηρεσίας (Service Design Phase) αποτελείται από το σχεδιασμό του επιχειρηματικού και τεχνικού περιβάλλοντος. Η IBM θα παρέχει μια αξιολόγηση του υφιστάμενου περιβάλλοντος του Πελάτη η οποία θα περιλαμβάνει μια εξέταση τυχόν εγγράφων αρχιτεκτονικής που δημιουργήθηκαν προηγουμένως μαζί με τη συγκέντρωση πρόσθετων απαιτήσεων αναφορικά με την αρχική προετοιμασία συστημάτων υλικού εξοπλισμού, επικοινωνιών, διεπαφών εφαρμογών και απαιτήσεων Εμπορικών Συνεργατών.
- β. Η Φάση Τροφοδότησης της Υπηρεσίας (Service Provisioning Phase) αποτελείται από τη μετάβαση της υφιστάμενης κοινότητας Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη (δηλαδή, των Entity IDs και των Πινάκων Αντιστοιχιών) στην Υπηρεσία Cloud μέσω της εκτέλεσης των εξής ενεργειών:
  - (1) Υλοποίηση των συνδέσεων μεταξύ του Πελάτη και της IBM,
  - (2) Υλοποίηση των συνδέσεων μεταξύ των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη και της IBM,
  - (3) Διεξαγωγή δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing), δοκιμών ενσωμάτωσης (integration testing) και δοκιμών των συνδέσεων (connectivity testing) σύμφωνα με σχέδια δοκιμών της IBM,
  - (4) Ανάπτυξη των Προδιαγραφών των Απαιτήσεων Αντιστοιχίας και Ανάπτυξη των Πινάκων Αντιστοιχιών, και
  - (5) Συνεργασία με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη.
- γ. Η Επιχειρησιακή Φάση (Operations Phase) αποτελείται από τη διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud από την IBM. Η IBM θα λειτουργεί και θα διαχειρίζεται εγκαταστάσεις όπου βρίσκονται ο υλικός εξοπλισμός και το λογισμικό για την υποδομή ηλεκτρονικού εμπορίου του Πελάτη, η οποία αποτελείται από εξοπλισμό, επικοινωνίες και εφαρμογές σε ένα ασφαλές περιβάλλον λειτουργίας.

## **2. Προαιρετικές Υπηρεσίες**

### **2.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες Μετασχηματισμού**

#### **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change**

Συνίσταται στην πραγματοποίηση έως τεσσάρων (4) αλλαγών στα δεδομένα, τη διενέργεια έως δύο (2) κύκλων δοκιμών και στην ενημέρωση των προδιαγραφών MRS, εάν απαιτείται.

### **2.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες Υποστήριξης**

#### **α. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support**

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα εξακολουθεί να παρέχει την υποστήριξη πρώτου επιπέδου για την κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών, ενώ η IBM θα παρέχει την υποστήριξη δεύτερου επιπέδου στην κοινότητα των Συνεργατών, αναλαμβάνοντας τη διαχείριση τεχνικών ζητημάτων που της προωθήθηκαν από τον Πελάτη. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

Επιπλέον, η IBM θα ορίσει ένα διαχειριστή προγράμματος ο οποίος θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην ανάπτυξη ενός Επιχειρηματικού Σχεδίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (Electronic Commerce (EC) Business Plan) στο οποίο θα προσδιορίζονται επιχειρηματικές στρατηγικές και στόχοι αναφορικά με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Ο διαχειριστής προγράμματος, ανάλογα με τις απαιτήσεις, θα επιβλέπει το

πρόγραμμα, θα παρέχει αναφορές επιχειρηματικές επισκόπησης και προτάσεις. Ο διαχειριστής προγράμματος θα πραγματοποιεί επίσης σχετικές αξιολογήσεις και θα λειτουργεί ως μοναδικό σημείο επαφής του Πελάτη.

**β. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support**

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη και στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα διαχειρίζεται τα τεχνικά ζητήματα B2B, ενώ οποιαδήποτε επιχειρηματικά θέματα θα προωθούνται για επίλυση στον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη έναν αριθμό τηλεφώνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία με την IBM για τη λήψη υποστήριξης. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

**γ. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support**

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη και στην κοινότητα των Προμηθευτών-Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα διαχειρίζεται τα τεχνικά ζητήματα B2B, ενώ οποιαδήποτε επιχειρηματικά θέματα θα προωθούνται για επίλυση στον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην κοινότητα των προμηθευτών-Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη έναν αριθμό τηλεφώνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία με την IBM για τη λήψη υποστήριξης. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

## 2.3 Προαιρετική Διατήρηση Δεδομένων

### IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention

Συνίσταται στην αποθήκευση πρόσθετων δεδομένων που δημιουργήθηκαν πριν από την τρέχουσα περίοδο συνδρομής για μια παρατεταμένη χρονική περίοδο. Η εν λόγω χρονική περίοδος προστίθεται στην τρέχουσα περίοδο συνδρομής. Η ποσότητα των δεδομένων που λαμβάνεται υπόψη για την τιμολόγηση μετράται κατά την τελευταία ημέρα του μήνα σε Gigabytes.

## 2.4 Άλλες Υπηρεσίες

**α. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service**

Συνίσταται στη δυνατότητα λήψης μιας τυπικής ροής Εγγράφου B2B και μεταβίβασής της σε μια διαδικτυακή υπηρεσία είτε για την επαλήθευση πληροφοριών στο επιχειρηματικό Έγγραφο είτε για τη συλλογή πρόσθετων πληροφοριών που θα χρησιμοποιούνται για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου του επιχειρηματικού Εγγράφου.

**β. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service**

Συνίσταται στη δυνατότητα επεξεργασίας ερωτημάτων/αποκρίσεων σε ιστότοπο σε πραγματικό χρόνο, καθώς και στη συγχρονισμένη ανταλλαγή Εγγράφων της αλυσίδας προμηθειών, παρέχοντας έτσι στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμένης ανταλλαγής μηνυμάτων με τους Εμπορικούς του Συνεργάτες μέσω του περιβάλλοντος των Υπηρεσιών B2B της IBM, ανεξάρτητα από την ύπαρξη διαφορετικών διεπαφών διαδικτυακών υπηρεσιών.

## 2.5 Υπηρεσίες Προετοιμασίας

**α. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση, και
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

**β. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge**

Συνίσταται στη δημιουργία ενός πίνακα για την αποθήκευση πληροφοριών από συγκεκριμένες συναλλαγές και στην παραμετροποίηση της κοινοποίησης του πίνακα στον Πελάτη βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

**γ. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service**

Η IBM:

- Θα ορίζει καθορισμένα από τον Πελάτη συμβάντα βάσει ενός χρονοδιαγράμματος ή μιας συγκεκριμένης ώρας της ημέρας,
- Θα καθορίζει τη διεύθυνση ή τις διευθύνσεις email όπου θα αποστέλλονται οι προειδοποιήσεις,
- Θα καθορίζει τη συχνότητα αποστολής των προειδοποιήσεων, και
- Θα καθορίζει το συμβάν και την αντίστοιχη δρομολόγηση προειδοποιήσεων/email/

**δ. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentrans Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

**ε. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration**

Συνίσταται στην πραγματοποίηση και δοκιμή των συνδέσεων μεταξύ του Πελάτη και του Εμπορικού Συνεργάτη του Πελάτη με χρήση του πρωτοκόλλου RNIF 2.0.

**στ. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων Πινάκων Αντιστοιχιών, όπου τα δεδομένα προέλευσης ή εξόδου του Προηγμένου Πίνακα Αντιστοιχιών βασίζονται στο πρότυπο CIDX, στο πρότυπο PIDX ή στο πρότυπο RosettaNet (ανάλογα με την περίπτωση), χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- Θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

**ζ. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation**

Συνίσταται στη συνεργασία της IBM με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη για την από κοινού αποδοχή ενός σχεδίου έργου για την ανάπτυξη Πινάκων Αντιστοιχιών και στην παραμετροποίηση των περιβαλλόντων των Εμπορικών Συνεργατών, και τη μετέπειτα ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης Πινάκων Αντιστοιχιών και παραμετροποίησης περιβαλλόντων Εμπορικών Συνεργατών σύμφωνα με το καθορισμένο σχέδιο έργου.

**η. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services**

Συνίσταται στην ανάπτυξη ενός Πίνακα Αντιστοιχιών για το ίδιο είδος συναλλαγών, την ίδια έκδοση και την ίδια διάταξη αρχείων εφαρμογών με έναν υπάρχοντα Πίνακα Αντιστοιχιών του Advanced Integration Services, του Gentrans Integration Services ή του Standard Integration Services.

## θ. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη,
- Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud, και
- Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει την προετοιμασία, παραμετροποίηση και δοκιμή των συνδέσεων με τους Εμπορικούς Συνεργάτες.

## ι. **IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation**

Συνίσταται στη συνεργασία με τον Πελάτη για τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων που είναι απαραίτητες για την παραμετροποίηση των IBM Sterling B2B Services. Στις δραστηριότητες αυτές θα περιλαμβάνεται η σχεδίαση, ο σχεδιασμός των φυσικών συνδέσεων, η παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής και η διενέργεια δοκιμών, καθώς και ο λειτουργικός σχεδιασμός και ο σχεδιασμός της υποστήριξης. Η IBM μπορεί:

- να παρέχει υπηρεσίες ανάλυσης, σχεδίασης και σχεδιασμού έργου για την αξιολόγηση του τρέχοντος περιβάλλοντος του Πελάτη,
- να εκτελεί την αρχική προετοιμασία των συστημάτων υλικού εξοπλισμού, των επικοινωνιών και των διεπαφών εφαρμογών στις εγκαταστάσεις της IBM,
- να επικοινωνεί με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη αναφορικά με το έργο,
- να μετρά και να αξιολογεί την πρόοδο του έργου σε σύγκριση με το σχέδιο έργου, σε συνεργασία με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη,
- να διεξάγει σε περιοδική βάση συσκέψεις εξέτασης της πορείας του έργου,
- να συντονίζει την πραγματοποίηση αλλαγών στο έργο με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη, και
- να συντονίζει και να διαχειρίζεται τις τεχνικές δραστηριότητες του προσωπικού της IBM που απασχολείται στο έργο.

Η IBM μπορεί να βοηθήσει τον Πελάτη στην εκτέλεση των ακόλουθων εργασιών:

- σύνταξη διαγράμματος ροής πληροφοριών Εμπορικών Συνεργατών/ειδών εγγράφων,
- προετοιμασία σχεδίου έργου,
- κατάρτιση σχεδίου δοκιμών για: (α) δικτύωση/επικοινωνία, (β) συμψηφισμό αναφορών και (γ) ενσωμάτωση εφαρμογών, και
- παραμετροποίηση και δοκιμή συστημάτων υποστήριξης.

## 2.6 Κατ' Απαίτηση Υπηρεσίες

### α. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change**

Συνίσταται στην πραγματοποίηση έως τεσσάρων (4) αλλαγών στα δεδομένα, τη διενέργεια έως δύο (2) κύκλων δοκιμών και στην ενημέρωση των προδιαγραφών MRS, εάν απαιτείται.

### β. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service**

Συνίσταται στην ανάπτυξη ενός Πίνακα Αντιστοιχιών για το ίδιο είδος συναλλαγών, την ίδια έκδοση και την ίδια διάταξη αρχείων εφαρμογών με έναν υπάρχοντα Πίνακα Αντιστοιχιών του Advanced Integration Services, του Gentrant Integration Services ή του Standard Integration Services.

### γ. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές

απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,

- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη,
- Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud, και
- Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει την προετοιμασία, παραμετροποίηση και δοκιμή των συνδέσεων με τους Εμπορικούς Συνεργάτες.

#### δ. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση, και
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

#### ε. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services**

Η IBM:

- Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών Πινάκων Αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,
- Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

### 3. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

### **IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition**

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

### **IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, 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. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

## **3.1 Χρήση Δεδομένων**

Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση να έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

## **4. 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.

### **4.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας**

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. 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 οποιοδήποτε 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.

## 4.2 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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	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.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 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.

## 6. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 6.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Έγγραφο (Document) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Έγγραφο ορίζεται ως μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του εγγράφου. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγράφων τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα, για την οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται διαφορετικοί όροι στο περιβάλλον Cloud, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής: ταυτότητα πελάτη (Client ID), ταυτότητα συνεργάτη (partner ID), ταυτότητα προμηθευτή (supplier ID/vendor ID) ή ταυτότητα EDI. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Entity IDs που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Το Entity ID είναι μια μοναδική



ταυτότητα για μια εμπορική οντότητα, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή της εν λόγω εμπορικής οντότητας.

- Gigabyte είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Πίνακας Αντιστοιχιών (Map) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένας Πίνακας Αντιστοιχιών ορίζεται ως μια ηλεκτρονική συσχέτιση που χρησιμοποιείται κατά την εκτέλεση μιας συναλλαγής και προσδιορίζει τον τρόπο μεταχείρισης πεδίων δεδομένων προέλευσης προκειμένου να γίνουν κατανοητά από τον παραλήπτη των δεδομένων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού παρεχόμενων από την Υπηρεσία Cloud Πινάκων Αντιστοιχιών που μετατρέπουν δεδομένα εισόδου σε μορφή που να καθιστά δυνατή την κατανόηση των δεδομένων εξόδου κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Διαδικασία PIP (Partner Interface Process) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Διαδικασία PIP ορίζεται ως μια ενορχήστρωση συναλλαγών σε μια επιχειρηματική διαδικασία. Υπάρχουν μονές (1-way), διπλές (2-way) και τριπλές (3-way) Διαδικασίες PIP, η κάθε μία από τις οποίες θεωρείται μία Διαδικασία PIP. Με τον όρο "way" δηλώνεται από πόσες συναλλαγές αποτελείται η διαδικασία. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Διαδικασιών PIP τις οποίες επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Αίτημα (Request) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Αίτημα ορίζεται ως η πράξη του πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει την υπηρεσία. Ανάλογα με την υπηρεσία, ένα Αίτημα μπορεί να έχει τη μορφή μιας γραπτής ειδοποίησης ή μιας αίτησης υποστήριξης που υποβάλλεται μέσω τηλεφώνου, e-mail ή διαδικτύου. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Αιτημάτων που υποβάλλονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και υφίστανται επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου από τον Πελάτη συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Κλήσεων στον Εξυπηρετητή που χρησιμοποιούνται από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 6.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

Θα χρεωθεί μια χρέωση κατ' απαίτηση προετοιμασίας (on-demand set-up), εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup).

## 6.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

## 6.4 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

## 7. 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.

## 8. Πρόσθετοι Όροι

### 8.1 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.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

### 8.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
<ul style="list-style-type: none"><li>IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition</li><li>IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment</li><li>IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition</li><li>IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

### 8.3 Προσαρμοσμένα Σενάρια

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

### 8.4 Απαιτήσεις αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Στο βαθμό που απαιτείται εύλογα από την IBM για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της για την παροχή Υπηρεσιών, ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει (1) επαρκή πρόσβαση στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό και στους πόρους της Επιχείρησής του και να εκπληρώνει τις άλλες υποχρεώσεις του στο πλαίσιο της προαγωγής των Υπηρεσιών Προετοιμασίας, και (2) ένα κατάλληλο και ασφαλές περιβάλλον εργασίας για τους υπαλλήλους και εργολάβους της IBM για όσο οι εν λόγω υπάλληλοι και εργολάβοι βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, 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.

## 8.5 Υποχρεώσεις του Πελάτη και των Εμπορικών Συνεργατών του

Για τη σωστή υλοποίηση και εκτέλεση της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης και οι Εμπορικοί Συνεργάτες του Πελάτη θα πρέπει να κάνουν τα ακόλουθα:

- α. Ρύθμιση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ της επιχείρησης του Πελάτη και της IBM και συνεργασία με την IBM στη διενέργεια κοινών δοκιμών των εν λόγω συνδέσεων,
- β. Εξασφάλιση επαρκούς ασφάλειας για τις σχετικές εφαρμογές, υλικό εξοπλισμό (συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και διατήρησης των κατάλληλων τειχών ασφαλείας (firewalls) για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης), γραμματοκιβώτια και μεταδόσεις δεδομένων του Πελάτη και παρακολούθηση των εν λόγω γραμματοκιβωτίων και μεταδόσεων δεδομένων,
- γ. Έλεγχος των δεδομένων για την ακρίβεια και πληρότητά τους και εξασφάλιση της λήψης των κατάλληλων μέτρων για τον εντοπισμό σφαλμάτων δεδομένων, επεξεργασίας και μετάδοσης,
- δ. Έγκαιρη ειδοποίηση της IBM για οποιαδήποτε σφάλματα ή αποτυχίες μετατροπής, σφάλματα ή αποτυχίες επεξεργασίας, μη συμβατές μεταδόσεις δεδομένων, αποτυχίες αποστολής ή λήψης μεταδόσεων δεδομένων ή αδυναμία πρόσβασης σε οποιοδήποτε γραμματοκιβώτιο.
- ε. Ορισμός των απαιτούμενων παραμέτρων επεξεργασίας δεδομένων και μετάδοσης,
- στ. Διατήρηση επαρκών υποστηρικτικών δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών που θα παρέχουν στην IBM τη δυνατότητα αποκατάστασης όλων των δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών (όπως π.χ. αρχεία κάρτας, αρχεία ταινίας, αρχεία δίσκου και εκτυπώσιμα αποτελέσματα) που είναι απαραίτητα για την επανεκτέλεση οποιασδήποτε υπηρεσίας που παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud, και
- ζ. Εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας και κοινοποίηση των προσδοκιών του Πελάτη στην κοινότητα των Εμπορικών του Συνεργατών σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής από και προς την Υπηρεσία Cloud.

## 8.6 Διευθυντής Έργου

Πριν την έναρξη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης θα ορίσει έναν εκπρόσωπο ο οποίος θα ονομάζεται Διευθυντής Έργου του Πελάτη. Ο Διευθυντής Έργου θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM αναφορικά με αυτό το έργο και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στο έργο.

Στις υποχρεώσεις του Διευθυντή Έργου του Πελάτη περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. διαχείριση του προσωπικού και των υποχρεώσεων του Πελάτη αναφορικά με αυτό το έργο,
- β. λειτουργία ως ενδιάμεσος μεταξύ της IBM και όλων των τμημάτων της επιχείρησης του Πελάτη που συμμετέχουν στο έργο,
- γ. διαχείριση της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών έργου σε συνεργασία με το διευθυντή έργου της IBM,
- δ. συμμετοχή στις συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου,
- ε. εξασφάλιση και παροχή πληροφοριών, δεδομένων και αποφάσεων εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος της IBM, εκτός εάν ο Πελάτης και η IBM συμφωνήσουν εγγράφως σε διαφορετικό χρόνο απόκρισης,
- στ. επίλυση αποκλίσεων από το εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα που τυχόν οφείλονται στον Πελάτη,
- ζ. παροχή βοήθειας στην επίλυση ζητημάτων και στην προώθησή τους σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες στον οργανισμό του Πελάτη, ανάλογα με τις απαιτήσεις,
- η. εξέταση, μαζί με το διευθυντή έργου της IBM, οποιωνδήποτε απαιτήσεων του Πελάτη σχετικά με τα τιμολόγια ή την τιμολόγηση. Τέτοιες απαιτήσεις που αποκλίνουν από την τυποποιημένη μορφή τιμολογίων ή τις καθιερωμένες διαδικασίες τιμολόγησης της IBM μπορεί να έχουν επιπτώσεις στην τιμή και θα αντιμετωπίζονται μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών έργου, και
- θ. συνεργασία με την IBM στη δημιουργία του σχεδίου έργου για την εκτέλεση της παραμετροποίησης και της προετοιμασίας, στο οποίο θα περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες, οι εργασίες, οι αναθέσεις καθηκόντων, τα ορόσημα και οι εκτιμήσεις αναφορικά με το έργο.

**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.