

Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της βασικής προσφοράς και των διαθέσιμων προαιρετικών υπηρεσιών, περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές σας προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Για το σκοπό της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, 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 Multi-Enterprise Relationship Management

Το IBM Multi-Enterprise Relationship Management σας παρέχει τα εργαλεία που χρειάζεστε για να οργανώσετε την κοινότητα των εμπορικών συνεργατών σας. Επίσης παρέχει αποτελεσματικές, αυτοεξυπηρετούμενες και καταναμημένες διαδικασίες, καθώς και δυνατότητες παρακολούθησης και προβολής των συναλλαγών σας με τους εμπορικούς σας συνεργάτες. 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"). Μέσω ενός υποστηριζόμενου προγράμματος πλοήγησης του Internet, η Υπηρεσία Cloud παρέχει στους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες (Guest Users) η δυνατότητα εξέτασης και συμμετοχής σε δραστηριότητες υπό την καθοδήγησή σας για την υποστήριξη των συναλλαγών σας με τους εμπορικούς σας συνεργάτες. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει στους Χρήστες-Επισκέπτες σας τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, λογισμικού και τδεδομένων που δημιουργήθηκαν, παρασχέθηκαν, μεταφορτώθηκαν ή μεταφέρθηκαν από εσάς ή από οποιονδήποτε εξουσιοδοτημένο χρήστη. Συγκεκριμένα, η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. **Partner Management (Διαχείριση Συνεργατών):** σας επιτρέπει να συμπεριλάβετε τους εμπορικούς σας συνεργάτες στην Υπηρεσία Cloud μέσω της αποστολής προσκλήσεων που τους επιτρέπουν να εγγραφούν στη δική σας περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Επίσης σας παρέχεται μια προβολή συνεργάτη (partner-centric view) που σας επιτρέπει να δείτε τα χαρακτηριστικά κάθε συνεργάτη, στα οποία περιλαμβάνονται πληροφορίες για τον οργανισμό του πελάτη, οι επαφές του για διαχειριστικά θέματα, οι επαφές του για θέματα χρηστών, τα χαρακτηριστικά που έχουν αποδοθεί στο συνεργάτη, καθώς και η κατάσταση κάθε μίας από τις δραστηριότητες που έχουν ανατεθεί στο συνεργάτη.
- β. **User Management (Διαχείριση Χρηστών):** επιτρέπει στο διαχειριστή σας να προσθέτει άλλους χρήστες, και στο διαχειριστή του εμπορικού σας συνεργάτη να προσθέτει χρήστες του οργανισμού του συνεργάτη, στην Υπηρεσία Cloud μέσω της αποστολής προσκλήσεων στους εν λόγω χρήστες, σύμφωνα με τις ιεραρχικές σας δομές.
- γ. **Engagement through Activities (Απασχόληση σε Δραστηριότητες):** παρέχει ένα περιβάλλον αυτοβοήθειας για τη δημιουργία, εκτέλεση και παρακολούθηση δραστηριοτήτων. Κατά τη διάρκεια της φάσης ορισμού δραστηριοτήτων, μπορείτε να ορίσετε ροές εργασιών για την απασχόληση των εμπορικών σας συνεργατών σε καταναμημένες δραστηριότητες που δημιουργούνται με χρήση του εργαλείου σχεδιασμού δραστηριοτήτων (Activity Designer).
- δ. **Activity Designer (Σχεδιασμός Δραστηριοτήτων):** σας παρέχει βοήθεια κατά τη φάση ορισμού δραστηριοτήτων στη δημιουργία του δικού σας συνόλου δραστηριοτήτων για τους εμπορικούς σας συνεργάτες, με βάση τις δικές σας επιχειρηματικές ανάγκες. Το εργαλείο Activity Designer παρέχει μια διαδραστική, γραφική οπτική αναπαράσταση της ροής εργασιών και του περιβάλλοντος χρήστη που θα παρουσιάζεται στον εμπορικό συνεργάτη. Το εργαλείο Activity Designer αποτελείται από τα παρακάτω λειτουργικά μέρη:
 - Task flow designer (Σχεδιασμός ροής εργασιών) – για τον ορισμό της ροής εργασιών.
 - Dialog flow designer (Σχεδιασμός ροής παραθύρων διαλόγου) – για τον ορισμό της ροής παραθύρων διαλόγου για μια συγκεκριμένη εργασία.

- Dialog appearance designer (Σχεδιασμός εμφάνισης παραθύρων διαλόγου) – για τον ορισμό της εμφάνισης των παραθύρων διαλόγου που θα παρουσιάζονται στον εμπορικό συνεργάτη.
- ε. **Partner Attributes (Χαρακτηριστικά Συνεργάτη):** τα χαρακτηριστικά που μπορούν να δημιουργηθούν και να αποδοθούν σε συνεργάτες για την καλύτερη οργάνωση και κατάτμηση μιας βάσης εμπορικών συνεργατών. Οι εμπορικοί συνεργάτες μπορούν να οργανωθούν σε ομάδες σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζετε εσείς, όπως π.χ. ανά επιχειρηματικό κλάδο, ανά μέγεθος οργανισμού, ανά κατηγορία προϊόντων, ανά περιοχή, βάσει τεχνικών χαρακτηριστικών, κ.ο.κ. Τα χαρακτηριστικά των συνεργατών χρησιμοποιούνται επίσης κατά την εξάπλωση (rollout) μιας δραστηριότητας, για τον πιο εύκολο προσδιορισμό των συνεργατών στους οποίους θέλετε να στείλετε μια πρόσκληση συμμετοχής στη δραστηριότητα.
 - στ. **Activity Rollout (Εξάπλωση Δραστηριότητας):** σας επιτρέπει να παρουσιάσετε μια νέα δραστηριότητα στους εμπορικούς σας συνεργάτες. Η λειτουργία εξάπλωσης δραστηριότητας σας επιτρέπει να ορίσετε ένα όνομα για τη δραστηριότητα, να επιλέξετε μια ομάδα εμπορικών συνεργατών που θα συμμετάσχουν στη δραστηριότητα, να καθορίσετε τη διάρκεια της δραστηριότητας και να ορίσετε σημεία ελέγχου για το συνεργάτη που θα βασίζονται στην κατάσταση προόδου της δραστηριότητας.
 - ζ. **Partner Interface (Διεπαφή Συνεργάτη):** επιτρέπει τη συμμετοχή ενός εμπορικού συνεργάτη σε μια δραστηριότητα μέσω ενός περιβάλλοντος αυτοβοήθειας. Το περιβάλλον αυτοβοήθειας επιτρέπει στους εμπορικούς συνεργάτες που έχετε επιλέξει ως συμμετέχοντες σε μια δραστηριότητα και οι οποίοι έχουν ειδοποιηθεί για τη νέα δραστηριότητα, να συμμετάσχουν ακολουθώντας τα βήματα που έχουν οριστεί κατά τη φάση ορισμού της δραστηριότητας.
 - η. **Activity Monitoring (Παρακολούθηση Δραστηριότητας):** σας επιτρέπει να παρακολουθείτε την πρόοδο μιας δραστηριότητας σε μια οθόνη όπου προβάλλεται μια σύνοψη της κατάστασης προόδου κάθε εμπορικού συνεργάτη σε συλλογική βάση. Μπορείτε να δείτε τις επιτυχίες, τις καθυστερήσεις και τις αποτυχίες στη ροή εργασιών για τους εμπορικούς σας συνεργάτες σε συλλογική βάση. Επίσης μπορείτε να δείτε περισσότερες πληροφορίες για την πρόοδο ενός εμπορικού συνεργάτη εξετάζοντας σε πραγματικό χρόνο τα βήματα που έχει ολοκληρώσει ο συνεργάτης και τα βήματα που εκκρεμούν ακόμα. Ο εμπορικός συνεργάτης μπορεί να δει τις ίδιες πληροφορίες για την κατάσταση προόδου μιας δραστηριότητας που είναι διαθέσιμες σε εσάς.
 - θ. **Activity Approval (Έγκριση Δραστηριότητας):** σας επιτρέπει να εξετάζετε τα βήματα σε μια δραστηριότητα για τα οποία έχετε ορίσει ότι απαιτείται η έγκρισή σας πριν τη μετάβαση του συνεργάτη στα επόμενα βήματα μιας δραστηριότητας.
 - ι. **Secure and Flexible Infrastructure (Ασφαλής και Ευέλικτη Υποδομή):** περιλαμβάνει ένα λειτουργικό τμήμα ενοποίησης REST API που σας επιτρέπει να ενοποιήσετε τα συστήματα οργανωτικής διάρθρωσης (systems of record) του οργανισμού σας μαζί με άλλες υπηρεσίες και εφαρμογές στο IBM MRM. Παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης API σε διαφορετικά σημεία μιας δραστηριότητας. Το IBM MRM περιλαμβάνει μια επιλογή παραμετροποίησης API ως τμήμα της λειτουργίας σχεδιασμού δραστηριοτήτων του.
 - ια. **File Sharing (Κοινή Χρήση Αρχείων):** παρέχει σε εσάς και τους εμπορικούς σας συνεργάτες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης (upload) και κοινής χρήσης αρχείων για την υποστήριξη εκτελούμενων δραστηριοτήτων. Επίσης σας παρέχεται η δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείων εικόνας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προσαρμογή της δικής σας περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία σχεδιασμού δραστηριοτήτων. Το συνολικό μέγεθος των αρχείων που χρησιμοποιούνται από κοινού από εσάς και τους εμπορικούς σας συνεργάτες δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τα 750 GB.
 - ιβ. **Testing and Improvements (Διενέργεια Δοκιμών και Βελτιώσεις):** παρέχει στην IBM τη δυνατότητα να προβαίνει (α) στη συλλογή και ανάλυση ανώνυμων, συναθροιστικών, περιληπτικών δεδομένων αναφορικά με την εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud, (β) στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση δεδομένων (από κοινού, τα "Συλλεχθέντα δεδομένα"), και (γ) στην αντιγραφή των δεδομένων σας σε έναν εξυπηρετητή που χρησιμοποιείται για μη παραγωγικούς σκοπούς εντός του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud, για τον αποκλειστικό σκοπό της διενέργειας δοκιμών και της βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων IBM για 180 το πολύ ημέρες. Η IBM διατηρεί όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

- α. Η προσφορά **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** σας παρέχει ένα πρόσθετο επίπεδο κατάτμησης δεδομένων με αποκλειστική επεξεργασία και διαχωρισμό εφαρμογών και βάσεων δεδομένων μέσω εικονικών δικτύων LAN.
- β. Η προσφορά **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** σας παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης των δεδομένων σας για μια προκαθορισμένη περίοδο παράτησης. Η χρονική περίοδος διατήρησης των δεδομένων μπορεί να παραταθεί με χρονικά διαστήματα ενός έτους. Η συνολική χρονική περίοδος κατά την οποία παρατείνεται η διατήρηση των δεδομένων σας θα καθορίζεται με βάση τον αριθμό των περιπτώσεων χρήσης αυτής της προαιρετικής υπηρεσίας που αποκτήσατε, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας.

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

Η τροποποίηση λογισμικού λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκειται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Η πραγματοποίηση αλλαγών σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκειται 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 του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν 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 αποτροπή 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 οποιεσδήποτε ανωμαλίες 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 οποιεσδήποτε 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

Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους 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: 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. "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.
- γ. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού 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.
- 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 εκατόν (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία 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> <p>- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</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, ούτε για οποιεσδήποτε 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 μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει του παρακάτω μετρικού συστήματος χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

α. 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 (customer 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 Παραγγελίας σας.

Για το IBM Multi-Enterprise Relationship Management, το Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια εμπορική οντότητα, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή της εν λόγω εμπορικής οντότητας.

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 στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.3 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.

4.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας, τότε θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

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 οποιεσδήποτε 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

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

Το κανονικό Ωράριο Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Τηλεφώνου και Email είναι ως εξής:

8:00 π.μ. – 8:00 μ.μ. Ώρες Ανατολικών Η.Π.Α. (EST), Δευτέρα - Παρασκευή

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-855-646-5629

Email: mrm@us.ibm.com

Διαδικτυακή πύλη υποστήριξης: <https://support.ibmcloud.com>

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε 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)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM δεν έχει προσδιορίσει εάν αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") ΗΠΑ-ΕΕ και ΗΠΑ-Ελβετίας.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

Η επιτυχημένη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από εσάς θα εξαρτάται από την εκ μέρους σας συμβολή στο να εξασφαλίζεται ότι εσείς και οι εμπορικοί σας συνεργάτες προβαίνουν στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. Υλοποίηση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ εσάς και της IBM και συνεργασία με την IBM στη διεξαγωγή κοινών δοκιμών των συνδέσεων μεταξύ εσάς και της IBM,
- β. Εξασφάλιση της ύπαρξης 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 σας 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 σας στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών σας σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής από και προς την Υπηρεσία Cloud.
- η. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες σας, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Εσείς είστε υπεύθυνοι για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

8.1 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.

8.2 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.

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.