

IBM Partner Engagement Manager

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 Partner Engagement Manager παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα πρόσβασης σε εργαλεία που τον βοηθούν να οργανώσει την κοινότητα των εμπορικών του συνεργατών. Οι Πελάτες μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τους εμπορικούς τους συνεργάτες και άλλους τρίτους να αποκτούν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud για λογαριασμό του Πελάτη (ως "Χρήστες-Επισκέπτες"). Σε ένα Χρήστη-Επισκέπτη μπορεί να δοθεί η δυνατότητα εξέτασης και συμμετοχής σε δραστηριότητες υπό την καθοδήγηση του Πελάτη για την υποστήριξη συναλλαγών του Πελάτη με τους εμπορικούς του συνεργάτες. Επίσης έχει τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, λογισμικού και δεδομένων που δημιουργήθηκαν, παρασχεθήκαν, μεταφορτώθηκαν ή μεταφέρθηκαν από τον Πελάτη ή από οποιονδήποτε εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη χρήστη. Η υπηρεσία IBM Partner Engagement Manager μπορεί να υλοποιηθεί σε ένα δημόσιο cloud ή σε ένα cloud αποκλειστικής χρήσης. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρήση του Τοπικά Εγκαθιστώμενου Λογισμικού της υπηρεσίας Partner Engagement Manager ώστε να διατηρεί ορισμένες πτυχές των δεδομένων του, και ορισμένες πτυχές της αντίστοιχης υπηρεσίας που επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα, πίσω από το τείχος προστασίας (firewall) του οργανισμού του. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Διαχείριση συνεργατών (partner management): επιτρέπει στον Πελάτη να συμπεριλάβει τους εμπορικούς του συνεργάτες στην Υπηρεσία Cloud μέσω της αποστολής προσκλήσεων που τους επιτρέπουν να εγγραφούν στη δική του περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Μια προβολή συνεργάτη (partner-centric view) επιτρέπει στον Πελάτη να δει 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. Διαχείριση χρηστών (user management): επιτρέπει στο διαχειριστή του Πελάτη να προσθέτει άλλους χρήστες, και στο διαχειριστή ενός εμπορικού του συνεργάτη να προσθέτει χρήστες του οργανισμού του συνεργάτη, μέσω της αποστολής προσκλήσεων στους εν λόγω χρήστες, σύμφωνα με τις ιεραρχικές σας δομές του Πελάτη,
- γ. Χρήση του περιβάλλοντος αυτοβοήθειας για τη δημιουργία, εξάπλωση, εκτέλεση και παρακολούθηση δραστηριοτήτων. Κατά τη φάση του ορισμού δραστηριοτήτων, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση του εργαλείου σχεδιασμού δραστηριοτήτων (activity designer) για τη δημιουργία μιας σειράς δραστηριοτήτων για έναν εμπορικό συνεργάτη οι οποίες βασίζονται στις συγκεκριμένες επιχειρηματικές ανάγκες του Πελάτη, καθώς και για τον ορισμό ροών εργασιών που επιτρέπουν τη συμμετοχή εμπορικών συνεργατών του Πελάτη σε κατανεμημένες δραστηριότητες. Το εργαλείο σχεδιασμού δραστηριοτήτων παρέχει μια διαδραστική, γραφική οπτική αναπαράσταση της ροής εργασιών και του περιβάλλοντος χρήστη που θα παρουσιάζεται στον εμπορικό συνεργάτη. Το εργαλείο σχεδιασμού δραστηριοτήτων αποτελείται από τα παρακάτω λειτουργικά τμήματα:
 - Σχεδιασμό ροής εργασιών (task flow designer): επιτρέπει τον ορισμό της ροής εργασιών.
 - Σχεδιασμό ροής παραθύρων διαλόγου (dialog flow designer): επιτρέπει τον ορισμό της ροής παραθύρων διαλόγου για μια συγκεκριμένη εργασία.
 - Σχεδιασμό εμφάνισης παραθύρων διαλόγου (dialog appearance designer): επιτρέπει τον ορισμό της εμφάνισης των παραθύρων διαλόγου που θα παρουσιάζονται στον εμπορικό συνεργάτη.
- δ. Δυνατότητα δημιουργίας και απόδοσης χαρακτηριστικών 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 ορίζει ο Πελάτης, όπως π.χ. ανά

επιχειρηματικό κλάδο, ανά μέγεθος οργανισμού, ανά κατηγορία προϊόντων, ανά περιοχή, βάσει τεχνικών χαρακτηριστικών, κ.ο.κ. Τα χαρακτηριστικά των συνεργατών μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την εξάπλωση (rollout) μιας δραστηριότητας, για τον πιο εύκολο προσδιορισμό των συνεργατών στους οποίους ο Πελάτης θέλει να στείλει μια πρόσκληση συμμετοχής στη δραστηριότητα.

- ε. Παρακολούθηση δραστηριότητας (activity monitoring): επιτρέπει στον Πελάτη να παρακολουθεί την πρόοδο μιας δραστηριότητας μέσω ενός περιβάλλοντος χρήστη όπου προβάλλεται μια σύνοψη της κατάστασης προόδου κάθε εμπορικού συνεργάτη σε συλλογική βάση, συμπεριλαμβανομένης μιας προβολής των περιπτώσεων επιτυχούς ολοκλήρωσης, καθυστέρησης και αποτυχίας στις καθορισμένες ροές εργασιών. Ο Πελάτης μπορεί επίσης να δει 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 στον Πελάτη.
- στ. Έγκριση δραστηριότητας (activity approval): επιτρέπει στον Πελάτη να εξετάζει τα βήματα σε μια δραστηριότητα για τα οποία έχει ορίσει ότι απαιτείται η έγκρισή του πριν τη μετάβαση του συνεργάτη στα επόμενα βήματα μιας δραστηριότητας.
- ζ. Μια ασφαλή και ευέλικτη υποδομή που περιλαμβάνει ένα λειτουργικό τμήμα ενοποίησης REST API που επιτρέπει στον Πελάτη να ενοποιήσει τα συστήματα οργανωτικής διάρθρωσης (systems of record) του οργανισμού σας μαζί με άλλες υπηρεσίες και εφαρμογές στην Υπηρεσία Cloud. Παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης API σε διαφορετικά σημεία μιας δραστηριότητας. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μια επιλογή παραμετροποίησης API ως τμήμα της λειτουργίας σχεδιασμού δραστηριοτήτων της,
- η. Κοινή χρήση αρχείων (file sharing): παρέχει στον Πελάτη και στους εμπορικούς του συνεργάτες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης (upload) και κοινής χρήσης αρχείων για την υποστήριξη εκτελούμενων δραστηριοτήτων. Επίσης του παρέχεται η δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείων εικόνας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προσαρμογή της δικής του περίπτωσης χρήσης του IBM SaaS. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία σχεδιασμού δραστηριοτήτων. Το IBM SaaS περιορίζει τη συνολική διαθέσιμη χωρητικότητα για αρχεία σε 750 GB. Εάν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό, δεν θα τίθεται περιορισμός στη συνολική διαθέσιμη χωρητικότητα για αρχεία του Πελάτη, και
- θ. Δυνατότητα εκκαθάρισης που επιτρέπει την αφαίρεση δραστηριοτήτων που είναι κλειστές πάνω από 180 ημέρες. Τα δεδομένα επικοινωνίας και παραμετροποίησης που έχουν αποθηκευτεί στο IBM Partner Repository δεν υπόκεινται σε εκκαθάριση. Επιπλέον, αν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει αν θέλει να γίνεται εκκαθάριση δεδομένων δραστηριοτήτων.

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως π.χ. πληροφορίες επικοινωνίας (όνομα, διεύθυνση, email, αριθμός τηλεφώνου). 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.

1.1 Περιορισμοί της Υπηρεσίας Cloud

Η Υπηρεσία Cloud δεν περιλαμβάνει:

- α. Ιστοτόπους τρίτων που διασυνδέονται ή καθίστανται προσβάσιμοι από την Υπηρεσία Cloud μέσω των οποίων ο Πελάτης ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδίδει Περιεχόμενο σε έναν ιστότοπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud.
- β. Πόρους του Πελάτη που απαιτούνται από την IBM για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της εξασφάλισης επαρκούς πρόσβασης στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό και στους πόρους του Πελάτη και της εκπλήρωσης των άλλων υποχρεώσεων του Πελάτη στα πλαίσια της προαγωγής των Υπηρεσιών Προετοιμασίας. Οι εν λόγω υποχρεώσεις του Πελάτη θα εκπληρούνται χωρίς χρέωση προς την IBM. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καθυστέρηση στην παροχή, ή για τη μη παροχή, Υπηρεσιών Προετοιμασίας η

οποία οφείλεται σε καθυστέρηση εκ μέρους του Πελάτη στην εκπλήρωση υποχρεώσεων του αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας,

- γ. Την ασφάλεια του Πελάτη, καθώς ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα Λογαριασμό Χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ή να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία Cloud για λογαριασμό του Πελάτη, ή
- δ. Την υποδομή του Πελάτη.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Παρέχει στον Πελάτη ένα πρόσθετο επίπεδο κατάτμησης δεδομένων με αποκλειστική επεξεργασία και διαχωρισμό εφαρμογών και βάσεων δεδομένων μέσω εικονικών δικτύων LAN.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διατήρησης δεδομένων των δραστηριοτήτων του Πελάτη που έχουν κλείσει για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από εκείνο που προβλέπεται από το κανονικό χρονοδιάγραμμα εκκαθάρισης. Το χρονικό διάστημα διατήρησης των δεδομένων μπορεί να παραταθεί για μια περίοδο που αντιστοιχεί στον αριθμό περιόδων διατήρησης διάρκειας ενός έτους που αγοράζει ο Πελάτης.

1.3 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup)

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

- α. θα ορίσει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας Πελάτη στον οποίο θα απευθύνεται κάθε επικοινωνία σχετικά με την Υπηρεσία Cloud και ο οποίος:
 - (1) θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην Υπηρεσία Cloud,
 - (2) θα λειτουργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ της IBM και όλων των τμημάτων του οργανισμού του Πελάτη που συμμετέχουν στην Υπηρεσία Cloud,
 - (3) θα συμμετέχει σε συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου, θα εξασφαλίζει και θα παρέχει πληροφορίες, δεδομένα και αποφάσεις εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού αιτήματος της IBM,
 - (4) θα παρέχει βοήθεια στην επίλυση ζητημάτων σχετικά με την Υπηρεσία Cloud και την κλιμάκωσή τους στον οργανισμό του Πελάτη, ανάλογα με τις απαιτήσεις, και
 - (5) θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud του Πελάτη,
- β. θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud του Πελάτη,
- γ. Θα παρέχει στην IBM εξ αποστάσεως πρόσβαση για όλες τις εξωτερικές αλληλεπιδράσεις,
- δ. Θα συνεργάζεται με την IBM στην ολοκλήρωση των εργασιών και δραστηριοτήτων του Πελάτη,
- ε. θα αποδέχεται και θα συμφωνεί ότι οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη ενός (1) επιχειρηματικού τομέα στον οποίο υλοποιείται η Υπηρεσία Cloud, με ένα (1) σύνολο απαιτήσεων. Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να υποστηρίξει την υλοποίηση σε περισσότερους από έναν επιχειρηματικούς τομείς, αλλά για πρόσθετους επιχειρηματικούς τομείς μπορεί να απαιτούνται πρόσθετες Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών,
- στ. θα παρέχει πληροφορίες για τις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη αναφορικά με τις υπηρεσίες Δέσμευσης Παροχής Υπηρεσιών (Service Engagement) που αγόρασε,
- ζ. θα είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και υλοποίηση σχεδίων διενέργειας δοκιμών, των αντίστοιχων σεναρίων δοκιμής και των σχετικών δεδομένων,
- η. 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
- θ. 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.

1.3.1 Ορισμοί που σχετίζονται με τις Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών

- α. **Δραστηριότητα (Activity)** – ορίζεται ως η παραμετροποίηση μιας ροής εργασιών στην Υπηρεσία Cloud που θα εκτελείται από Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών.
- β. **Δοκιμή Δραστηριότητας (Activity Testing)** – ορίζεται ως η διαδικασία που ακολουθείται για τη δοκιμή μιας Δραστηριότητας μετά την ολοκλήρωση της ανάπτυξης της Δραστηριότητας, τη διενέργεια δοκιμών της σε επίπεδο μονάδας (unit testing) και της μεταφοράς της στο περιβάλλον παραγωγής. Υπάρχουν δύο γενικές κατηγορίες Δραστηριοτήτων και οι δοκιμές για κάθε μία από τις κατηγορίες αυτές ορίζονται παρακάτω:
- (1) **Δραστηριότητα Ένταξης (Onboarding Activity)** – αυτή η Δραστηριότητα παρέχει μια μέθοδο για την αυτοεξυπηρετούμενη ένταξη ενός συνεργάτη του Πελάτη στο σύστημα του Πελάτη μέσω ενός επιλεγμένου πρωτοκόλλου (π.χ. SFTP, AS2). Εναλλακτικά, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να κάνει εκείνος την ένταξη για λογαριασμό του συνεργάτη. Αν ο Πελάτης δεν έχει αγοράσει το Campaign Management και έχει επιλέξει την αυτοεξυπηρετούμενη ένταξη των συνεργατών του, η IBM θα βοηθά τον Πελάτη με την εξάπλωση της Δραστηριότητας Ένταξης στους πρώτους 10 συνεργάτες, συνεργαζόμενη στενά με τον Πελάτη στην περαιτέρω επικοινωνία μαζί τους, έως ότου 2 από τους εν λόγω 10 συνεργάτες συμφωνήσουν να συμμετάσχουν. Από εκείνο το σημείο, η περαιτέρω επικοινωνία με τους υπόλοιπους 8 συνεργάτες θα είναι ευθύνη του Πελάτη. Είτε οι συνεργάτες εντάσσονται αυτοεξυπηρετούμενοι είτε ο Πελάτης κάνει την ένταξη για λογαριασμό τους, η IBM θα υποστηρίζει το προσωπικό του Πελάτη στη διαδικασία ένταξης των πρώτων 2 συνεργατών βοηθώντας στην επίλυση σφαλμάτων και άλλων ζητημάτων προκειμένου να εξασφαλίζεται μια επιτυχής υλοποίηση για κάθε έναν από τους εν λόγω συνεργάτες. Ο στόχος είναι η ολοκλήρωση της ένταξης των πρώτων 2 συνεργατών εντός των πρώτων 2 εβδομάδων μετά την ημερομηνία μετάβασης της Δραστηριότητας στο περιβάλλον παραγωγής. Αν ο Πελάτης έχει αγοράσει το Campaign Management, ανατρέξτε στο παρακάτω άρθρο για το Campaign Activity Execution Service για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διάρκεια της χρονικής περιόδου κατά την οποία η IBM θα βοηθά τον Πελάτη με την ένταξη των συνεργατών του.
 - (2) **Μη Ενταξιακή Δραστηριότητα (Non-Onboarding Activity)** – αυτή είναι οποιαδήποτε Δραστηριότητα η οποία δεν αφορά στην ένταξη συνεργατών (όπως π.χ. η Ανανέωση Πιστοποιητικού). Η IBM θα βοηθά τον Πελάτη με τη δοκιμή κάθε μη ενταξιακής Δραστηριότητας μετά τη μετάβασή της στο περιβάλλον παραγωγής. Η δοκιμή περιορίζεται σε 5 ημέρες και μπορεί να διενεργηθεί είτε με έναν πραγματικό συνεργάτη είτε με έναν εικονικό συνεργάτη.
- γ. **Κύκλος Ένταξης Συνεργάτη (Partner Cycle)** – ορίζεται ως μια προσπάθεια ένταξης ενός Χρήστη-Επισκέπτη με ένα σύνολο πληροφοριών επικοινωνίας.
- δ. **Εικονικός Συνεργάτης (Mock Partner)** – ορίζεται ως η εξομίωση ενός εξωτερικού Χρήστη-Επισκέπτη από προσωπικό του Πελάτη.
- ε. **Εξάπλωση (Rollout)** – ορίζεται ως η διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται για να καταστεί δυνατή η έναρξη μιας Δραστηριότητας στην Υπηρεσία Cloud. Η διαδικασία εξάπλωσης αποτελείται από τρία μέρη:
- η φόρτωση δεδομένων προφίλ συνεργάτη,
 - η φόρτωση των μεταδιδόμενων δεδομένων συνεργάτη, και
 - η εκτέλεση της διαδικασίας εξάπλωσης για τη Δραστηριότητα.
- στ. **Εκστρατεία (Campaign)** – ορίζεται ως η εκτέλεση μιας Δραστηριότητας χρησιμοποιώντας μία ή περισσότερες διαδικασίες Εξάπλωσης.

1.3.2 Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών

α. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την προετοιμασία (set-up) της Υπηρεσίας Cloud. Οι υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν τις ακόλουθες εργασίες:

- (1) Ορισμός και τεκμηρίωση της λύσης σε γενικό επίπεδο, η οποία θα περιλαμβάνει το Partner Engagement Manager ("PEM"), το Partner Repository ("PR") με το PR REST API Server και μια υποστηρικτική βάση δεδομένων DB2, και το Partner Provisioner ("PP") με το PP REST API Server και το MQ Server On Cloud,

- (2) Ενοποίηση με υφιστάμενες τοπικά εγκαθιστώμενες ή ιδιωτικές ενότητες cloud, συμπεριλαμβανομένου του B2Bi REST API Server, του SSP REST API Server και του LDAP Server, τόσο για μια μονοκομβική εγκατάσταση για παραγωγική χρήση όσο και για μια μονοκομβική εγκατάσταση για μη παραγωγική χρήση. Δεν καλύπτεται η προετοιμασία για μια διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας,
- (3) Παραμετροποίηση των ανωτέρω προϊόντων, η οποία περιλαμβάνει τον προσδιορισμό και τον ορισμό των απαιτούμενων θυρών (ports), τον προσδιορισμό μίας (1) επιχείρησης-χορηγού, ενός (1) Εικονικού Συνεργάτη και ενός (1) χρήστη Εικονικού Συνεργάτη, τον ορισμό της παραμετροποίησης της προκαθορισμένης Δραστηριότητας Ένταξης μέσω μιας μετάδοσης SFTP Managed File Transfer, και την παροχή βοήθειας στον Πελάτη με τις απαιτήσεις παραμετροποίησης για την ενοποίηση του τείχους προστασίας (firewall) και του εξισορροπητή φορτίων (load balancer) με τα βασιζόμενα σε SAAS PEM, PR και PP, με τοπικά υλοποιημένες εφαρμογές B2Bi, SSP και LDAP,
- (4) Παροχή βοήθειας στην ανάπτυξη του σχεδίου δοκιμών παρέχοντας προτεινόμενα σενάρια δοκιμών για τη διενέργεια λειτουργικών και μη λειτουργικών δοκιμών,
- (5) Παροχή βοήθειας στην ενοποίηση της Υπηρεσίας Cloud με τις ανωτέρω αναφερόμενες λύσεις του Πελάτη, η οποία περιλαμβάνει τον έλεγχο της τοπολογίας TCP/IP για τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του πρωτοκόλλου HTTPS για την ενσωμάτωση REST API και την πρόσβαση στο PEM μέσω προγράμματος πλοήγησης, την παραμετροποίηση για μία (1) επιχείρηση-χορηγό (sponsor), έναν (1) Εικονικό Συνεργάτη και έναν (1) χρήστη Εικονικού Συνεργάτη, και την ολοκλήρωση μίας (1) προκαθορισμένης Δραστηριότητας όπου το σενάριο SFTP είναι η προεπιλεγμένη Δραστηριότητα, ή την επιλογή μιας εναλλακτικής προκαθορισμένης Δραστηριότητας κατά τη φάση του σχεδιασμού,
- (6) Παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για την Υπηρεσία Cloud, παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για το PR συμπεριλαμβανομένου του REST API Server, παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για το Partner Provisioner συμπεριλαμβανομένου του REST API Server για ενοποίηση με το IBM Sterling File Gateway ("SFG") (αυτόματα), παραμετροποίηση του IBM Sterling Secure Proxy ("SSP") μέσω Configuration Manager (αυτόματα), παραμετροποίηση του IBM Sterling External Authentication Server ("SEAS") (μη αυτόματα), και παραμετροποίηση του LDAP (μη αυτόματα),
- (7) Διενέργεια δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) για τις εργασίες που περιλαμβάνονται στην επιλεγμένη δραστηριότητα τόσο στο μη παραγωγικό όσο και στο παραγωγικό τοπικό περιβάλλον,
- (8) Υποστήριξη μελών του προσωπικού του Πελάτη στην επίλυση σφαλμάτων και ζητημάτων κατά τη διάρκεια των δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες (user acceptance testing), για πέντε το πολύ ημέρες διενέργειας δοκιμών, και
- (9) Δημιουργία ενός εγγράφου ορισμού λύσης Υπηρεσίας Cloud.

β. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την προετοιμασία (set-up) του Τοπικά Εγκαθιστώμενου Λογισμικού της Υπηρεσίας Cloud. Οι υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν τις ακόλουθες εργασίες:

- (1) Ορισμός και τεκμηρίωση της λύσης σε γενικό επίπεδο, η οποία θα περιλαμβάνει μία (1) περίπτωση χρήσης του PEM, ένα (1) PR συμπεριλαμβανομένου του PR REST API Server και ένα (1) PP συμπεριλαμβανομένου του PP REST API Server, καθώς και ένα (1) ενσωματωμένο JMS Server Local Feature χωρίς υψηλή διαθεσιμότητα,
- (2) Ενοποίηση με τις υφιστάμενες τοπικά εγκαθιστώμενες ή ιδιωτικές ενότητες cloud, συμπεριλαμβανομένου του B2Bi REST API Server και του LDAP Server τόσο για τη διεύθυνση URL μιας μονοκομβικής εγκατάστασης για παραγωγική χρήση όσο και για των B2Bi REST API Server, SSP REST API Server και LDAP Server, τόσο για μια μονοκομβική εγκατάσταση για παραγωγική χρήση όσο και για μια μονοκομβική εγκατάσταση για μη παραγωγική χρήση,
- (3) Παραμετροποίηση των ανωτέρω προϊόντων, η οποία συμπεριλαμβάνει την κάλυψη των απαιτήσεων εγκατάστασης για το λειτουργικό σύστημα υποδοχής, το περιβάλλον Docker και

το σύστημα σχεσιακής βάσης δεδομένων, τον προσδιορισμό και τον ορισμό των απαιτούμενων θυρών (ports), τον προσδιορισμό μίας (1) επιχείρησης-χορηγού, ενός (1) Εικονικού Συνεργάτη και ενός (1) χρήστη Εικονικού Συνεργάτη, τον ορισμό της παραμετροποίησης της προκαθορισμένης Δραστηριότητας Ένταξης μέσω μιας μετάδοσης SFTP Managed File Transfer, και την παροχή βοήθειας στον Πελάτη με τις απαιτήσεις παραμετροποίησης για την ενοποίηση του τείχους προστασίας (firewall) και του εξισορροπητή φορτίων (load balancer) με τοπικά εγκατεστημένες εφαρμογές B2Bi και LDAP,

- (4) Παροχή βοήθειας στην ανάπτυξη του σχεδίου δοκιμών παρέχοντας προτεινόμενα σενάρια δοκιμών για τη διενέργεια λειτουργικών και μη λειτουργικών δοκιμών,
- (5) Παροχή βοήθειας στην ενοποίηση της Υπηρεσίας Cloud με τις ανωτέρω αναφερόμενες λύσεις του Πελάτη, η οποία περιλαμβάνει τον έλεγχο της τοπολογίας TCP/IP για τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του πρωτοκόλλου HTTPS για την ενσωμάτωση REST API και την πρόσβαση στο PEM μέσω προγράμματος πλοήγησης, την παραμετροποίηση για μία (1) επιχείρηση-χορηγό (sponsor), έναν (1) Εικονικό Συνεργάτη και έναν (1) χρήστη Εικονικού Συνεργάτη, και μία (1) προκαθορισμένη Δραστηριότητα όπου το σενάριο SFTP είναι η προεπιλεγμένη Δραστηριότητα, ή την επιλογή μιας εναλλακτικής προκαθορισμένης Δραστηριότητας κατά τη φάση του σχεδιασμού,
- (6) Παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για ία περίπτωση χρήσης του PEM, παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για μία περίπτωση χρήσης του PR, παραμετροποίηση διεύθυνσης IP, θύρας, ταυτότητας χρήστη και πιστοποιητικού για μία περίπτωση χρήσης του PP, παραμετροποίηση για ενοποίηση με το SFG (αυτόματα), παραμετροποίηση του SSP μέσω Configuration Manager (αυτόματα), παραμετροποίηση του SEAS (μη αυτόματα), και παραμετροποίηση του LDAP (μη αυτόματα),
- (7) Διενέργεια δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) για τις εργασίες που περιλαμβάνονται στην επιλεγμένη δραστηριότητα τόσο στο μη παραγωγικό όσο και στο παραγωγικό τοπικό περιβάλλον,
- (8) Υποστήριξη μελών του προσωπικού του Πελάτη στην επίλυση σφαλμάτων και ζητημάτων κατά τη διάρκεια των δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες (user acceptance testing), για πέντε το πολύ ημέρες διενέργειας δοκιμών, και
- (9) Δημιουργία ενός εγγράφου ορισμού λύσης Υπηρεσίας Cloud.

γ. **IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την υλοποίηση μιας βασικής Δραστηριότητας για χρήση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η βασική Δραστηριότητα θα περιλαμβάνει έως 4 ώρες για το σχεδιασμό της Δραστηριότητας, έως 9 οθόνες με λιγότερα από 20 πεδία, έως 1 οθόνη με λιγότερα από 50 πεδία, έως 10 κλήσεις API και έως 10 προσαρμογές email. Θα περιλαμβάνει επίσης τη Δοκιμή της Δραστηριότητας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο Ορισμοί που σχετίζονται με τις Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών.

δ. **IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την υλοποίηση μιας ενδιάμεσης Δραστηριότητας για χρήση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η ενδιάμεση Δραστηριότητα θα περιλαμβάνει έως 20 ώρες για το σχεδιασμό της Δραστηριότητας, έως 20 οθόνες με λιγότερα από 20 πεδία, έως 2 οθόνες με λιγότερα από 50 πεδία, έως 16 κλήσεις API και έως 20 προσαρμογές email. Θα περιλαμβάνει επίσης τη Δοκιμή της Δραστηριότητας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο Ορισμοί που σχετίζονται με τις Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών.

ε. **IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την υλοποίηση μιας προηγμένης Δραστηριότητας για χρήση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η προηγμένη Δραστηριότητα θα περιλαμβάνει έως 40 ώρες για το σχεδιασμό της Δραστηριότητας, έως 36 οθόνες με λιγότερα από 20 πεδία, έως 4 οθόνες με λιγότερα από 50 πεδία, έως 40 κλήσεις API, έως 2 δυναμικούς πίνακες και έως 34 προσαρμογές email. Θα περιλαμβάνει επίσης τη Δοκιμή της Δραστηριότητας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο Ορισμοί που σχετίζονται με τις Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών.

στ. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την τροποποίηση μιας υπάρχουσας Δραστηριότητας για χρήση στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η τροποποίηση μιας Δραστηριότητα θα περιλαμβάνει έως 1 ώρα για το σχεδιασμό της Δραστηριότητας, για έως 3 θρόνους με λιγότερα από 20 πεδία, έως 1 θρόνο με λιγότερα από 50 πεδία, έως 4 κλήσεις API και έως 1 προσαρμογή email. Θα περιλαμβάνει επίσης τη Δοκιμή της Δραστηριότητας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο Ορισμοί που σχετίζονται με τις Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών.

ζ. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα περιλαμβάνουν τις παρακάτω εργασίες:

- (1) Συνεργασία με τον Πελάτη στον ορισμό της έκτασης και της συχνότητας εκτέλεσης μιας εκστρατείας,
 - (2) Εκτέλεση εκστρατείας για συγκεκριμένους Χρήστες-Επισκέπτες, η οποία πρέπει να ολοκληρωθεί εντός της εκάστοτε περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud ή εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη,
 - (3) Ορισμός του αριθμού διαδικασιών εξάπλωσης για την εκστρατεία,
 - (4) Ορισμός του αριθμού Χρηστών-Επισκεπτών που θα συμμετάσχουν στην υπηρεσία εκτέλεσης Δραστηριότητας εκστρατείας (Campaign Activity Execution Service):
 - (α) Κάθε Χρήστης-Επισκέπτης που συμμετέχει θεωρείται ένα σημείο επαφής, και
 - (β) Οι Χρήστες-Επισκέπτες που συμμετέχουν σε περισσότερες από μία εκτελέσεις Δραστηριοτήτων εκστρατείας μετρώνται ως πρόσθετοι Χρήστες-Επισκέπτες ανά Δραστηριότητα εκστρατείας,
- και
- (5) Ενημέρωση του Πελάτη για τον αριθμό Χρηστών-Επισκεπτών που προέκυψαν από την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας εξάπλωσης και παροχή λεπτομερειών για τους Χρήστες-Επισκέπτες για τους οποίους απέτυχε η διαδικασία εξάπλωσης.

η. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα περιλαμβάνουν τις παρακάτω εργασίες:

- (1) Εισαγωγή δεδομένων προφίλ συνεργάτη (παρεχόμενων από τον Πελάτη) στο PR,
- (2) Εισαγωγή μεταδιδόμενων δεδομένων συνεργάτη (παρεχόμενων από τον Πελάτη) στο PR,
- (3) Εξάπλωση δραστηριότητας στους Χρήστες-Επισκέπτες που έχουν καθοριστεί από τον Πελάτη ως συμμετέχοντες στην τρέχουσα εκστρατεία,
- (4) Η IBM θα κάνει έως τρεις (3) προσπάθειες επικοινωνίας για κάθε Κύκλο Ένταξης Συνεργάτη για την απόκτηση μιας απάντησης στο αίτημα του Πελάτη για συμμετοχή στην κοινότητά του και θα παρέχει εβδομαδιαίες αναφορές αναφορικά με την πορεία του προγράμματος. Ο Πελάτης μπορεί να παράσχει έως δύο (2) πρόσθετα σύνολα πληροφοριών επικοινωνίας για κάθε μεμονωμένο Χρήστη-Επισκέπτη που δεν έχει αποκριθεί ενώ ο Κύκλος Ένταξης Συνεργάτη του έχει εξαντληθεί. Τα εν λόγω πρόσθετα σύνολα πληροφοριών επικοινωνίας δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν το 5% του συνόλου. (Για παράδειγμα, για μια δέσμευση για 1.000 Χρήστες-Επισκέπτες, η IBM δεν θα επιτρέψει την εκτέλεση περισσότερων από 1.050 Κύκλων Ένταξης Συνεργατών για την επίτευξη της κοινότητας των 1.000 Χρηστών-Επισκεπτών),
- (5) Αν ένας Χρήστης-Επισκέπτης αποκριθεί στο αίτημα του Πελάτη για συμμετοχή στην κοινότητά του δηλώνοντας ότι προτίθεται να ανταποκριθεί θετικά, ο εν λόγω Εμπορικός Συνεργάτης δεν περιορίζεται από το μέγιστο όριο προσπαθειών επικοινωνίας που έχει οριστεί για τον Κύκλο Ένταξης Συνεργάτη. Επιπλέον, αν ο Πελάτης επικοινωνήσει με έναν μη αποκρινόμενο Χρήστη-Επισκέπτη που η περίπτωση του έχει κλιμακωθεί από την IBM και ο εν λόγω Χρήστης-Επισκέπτης αποκριθεί στη νέα αυτή προσπάθεια επικοινωνίας, τότε ο Χρήστης-Επισκέπτης δεν θα μετρηθεί ως νέος Κύκλος Ένταξης Συνεργάτη. Αν ο εν λόγω Χρήστης-Επισκέπτης και πάλι δεν αποκριθεί στη συνέχεια, θα γίνει εκ νέου κλιμάκωση της περίπτωσης του στον Πελάτη.

- (6) Ενημέρωση του Πελάτη για τον αριθμό Χρηστών-Επισκεπτών που προέκυψαν από την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας εξάπλωσης και παροχή λεπτομερειών για τους Χρήστες-Επισκέπτες για τους οποίους απέτυχε η διαδικασία εξάπλωσης,
- (7) Η επικοινωνία με έναν Χρήστη-Επισκέπτη θα περιορίζεται στα εξής:
 - (α) Ειδοποίηση μέσω email για μια εγγραφή στην Υπηρεσία Cloud,
 - (β) Ειδοποίηση μέσω email για την εξάπλωση μιας δραστηριότητας στην Υπηρεσία Cloud,
 - (γ) Αποστολή δύο (2) προειδοποιήσεων μέσω email αν μια δραστηριότητα δεν ολοκληρωθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου,
 - (δ) Απόκριση (ή κλιμάκωση στον Πελάτη) σε μηνύματα email που εστάλησαν από Χρήστες-Επισκέπτες, και
 - (ε) Αν δεν υπάρχει απόκριση μετά την αποστολή δύο (2) προειδοποιήσεων μέσω email, πραγματοποίηση μιας τηλεφωνικής κλήσης στο Χρήστη-Επισκέπτη,
- (8) Δημιουργία Αναφορών (Reporting)
 - (α) Παροχή ημερήσιων αναφορών κατάστασης στον Πελάτη μέσω email ή μέσω ενός αυτοματοποιημένου εργαλείου, και
 - (β) Παροχή ημερήσιας αναφοράς Χρηστών-Επισκεπτών που η περίπτωση τους έχει κλιμακωθεί στον Πελάτη. Οι πιθανές αιτίες κλιμάκωσης παρατίθενται στην παρακάτω λίστα:
 - (i) Ο Χρήστη-Επισκέπτης δεν αποκρίθηκε μετά από τρεις (3) προσπάθειες επικοινωνίας,
 - (ii) Η διεύθυνση email του Χρήστη-Επισκέπτη δεν είναι έγκυρη,
 - (iii) Ο Χρήστης-Επισκέπτης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στο αίτημα, και
 - (iv) Ο Χρήστης-Επισκέπτης έχει απορίες επαγγελματικής φύσεως,

Κριτήρια Ολοκλήρωσης

- Ο Χρήστης-Επισκέπτης έχει ενταχθεί με επιτυχία μέσω του PP, ή
- Τελική κλιμάκωση της περίπτωσης του Χρήστη-Επισκέπτη στον Πελάτη.

Παραδοτέο

- Συνοπτική Αναφορά Ένταξης

θ. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα περιλαμβάνουν τις παρακάτω εργασίες:

- (9) Ένταξη του Χρήστη-Επισκέπτη μέσω της εξάπλωσης μιας εκστρατείας στην Υπηρεσία Cloud

Κριτήρια Ολοκλήρωσης

- Ο Χρήστης-Επισκέπτης έχει ενταχθεί με επιτυχία μέσω του PP, ή
- Τελική κλιμάκωση της περίπτωσης του Χρήστη-Επισκέπτη στον Πελάτη.

2. 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:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

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.

2.1 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 τέτοιον 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.

Οι Πελάτες μπορούν να επιλέξουν τη διακοπή της συλλογής των εν λόγω δεδομένων ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται στην εξής ιστοσελίδα της IBM: <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>.

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

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 του Χρήστη-Επισκέπτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη ή το Χρήστη-Επισκέπτη 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.

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)
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.

3.3 Εξαιρέσεις

Όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό, η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www-01.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.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι 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.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- 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 μια οντότητα που αντιπροσωπεύεται στην Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Entity IDs που εντοπίζονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το IBM Partner Engagement Manager, το Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια εμπορική οντότητα, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή της εν λόγω εμπορικής οντότητας. Ένα Entity ID μπορεί να αναφέρεται στην υπηρεσία ως ταυτότητα πελάτη (customer ID), ταυτότητα συνεργάτη (partner ID), ταυτότητα προμηθευτή (supplier ID/vendor ID), ταυτότητα EDI, μοναδικός υπεύθυνος επικοινωνίας για την υπό διαχείριση μετάδοση αρχείων (managed file transfer transmission) ή ως μοναδικό τελικό σημείο για την υπό διαχείριση μετάδοση αρχείων αποτελούμενο από μια διεύθυνση IP, έναν αριθμό θύρας και ένα καθορισμένο όνομα καταλόγου αρχείων που ταυτοποιείται μέσω μιας συγκεκριμένης ταυτότητας (ID) με αντίστοιχα στοιχεία ταυτότητας.

5.2 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).

5.3 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Θα τιμολογείται μια χρέωση για πληρωμή ανά χρήση έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω χρήση.

5.4 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.

5.5 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα χρεωθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως υπηρεσίας (remote service charge) έναντι της τιμής που καθορίζεται στη Δέσμευση Παροχής Υπηρεσιών. Οι Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών θα λήγουν 180 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί. Η ημερομηνία λήξης δεν θα ισχύει για το IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service, το οποίο θα λήξει στο τέλος της αρχικής συμβατικής περιόδου ή μετά από δύο (2) έτη, όποια από τις δύο ημερομηνίες θα είναι προγενέστερη.

Θα χρεωθεί μια χρέωσης κατ' απαίτηση εξ αποστάσεως υπηρεσίας, εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.6 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.

5.7 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, 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. Ο Πελάτης θεωρείται ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, και ως εκ τούτου είναι υποχρεωμένος να αρχίζει τις πληρωμές που προβλέπονται στα Έγγραφα Συναλλαγών όταν ο Πελάτης μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή να παραμετροποιεί, να προσαρμόζει ή να δοκιμάζει την Υπηρεσία Cloud. 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.

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.

7.2 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης ή οι Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη είναι υπεύθυνοι για τα εξής:

- α. Υλοποίηση των συνδέσεων μεταξύ των συστημάτων του Πελάτη και της Υπηρεσίας Cloud και συνεργασία με την IBM στη διεξαγωγή κοινών δοκιμών συνδεσιμότητας,
- 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. Για οποιαδήποτε υποδομή αποθήκευσης (repository) που συντηρείται από τον Πελάτη, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διατήρηση επαρκών υποστηρικτικών δεδομένων και εφεδρικών αντιγράφων του περιεχομένου ώστε να καθίσταται δυνατή η αποκατάσταση όλων των δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών που είναι απαραίτητα για την επανεκτέλεση οποιασδήποτε υπηρεσίας παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud,
- ζ. Εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας και κοινοποίηση των προσδοκιών του Πελάτη στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών του σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής από και προς την Υπηρεσία Cloud,

- η. Εξασφάλιση της καθιέρωσης μιας διαδικασίας κλιμάκωσης για τον αποτελεσματικό χειρισμό περιπτώσεων κλιμάκωσης μη αποκρινόμενων Χρηστών-Επισκεπτών από την IBM και την επίλυση της κλιμάκωσης εντός τριάντα (30) ημερών, και
- θ. Παροχή όλων των δεδομένων προφίλ συνεργάτη και μεταδιδόμενων δεδομένων συνεργάτη που απαιτούνται για τη συμπλήρωση στοιχείων στα παράθυρα διαλόγου της Υπηρεσίας Cloud, παραμετροποίηση του SFG και διατήρηση των εν λόγω δεδομένων στο PR για μελλοντική χρήση από την IBM στη συμφωνημένη μορφή αρχείων δεδομένων τουλάχιστον μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν την ημερομηνία έναρξης κάθε εκστρατείας.

Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για α) τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από Χρήστες-Επισκέπτες, β) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την εν λόγω χρήση, και γ) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες.

7.3 Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό Partner Engagement Manager

7.3.1 Γενικές Διατάξεις

Το IBM Partner Engagement Manager περιλαμβάνει τοπικά εγκαθιστώμενο λογισμικό που επιτρέπει στον Πελάτη να διατηρεί ορισμένες πτυχές των δεδομένων του, και ορισμένες πτυχές της αντίστοιχης υπηρεσίας που επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα, πίσω από το τείχος προστασίας (firewall) του οργανισμού του (το "Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό").

7.3.2 Δραστηριότητες ενημέρωσης (updates)

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη όλες τις εκδόσεις των περιπτώσεων χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και των σχετικών υπηρεσιών. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για όλες τις νέες εκδόσεις, ώστε να μπορούν να αποκτήσουν μια νέα έκδοση από ένα μητρώο Bluemix μέσω του λογαριασμού Bluemix του Πελάτη. Ο Πελάτης θα έχει προθεσμία εκατόν είκοσι (120) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ειδοποιείται για τη διαθεσιμότητα μιας νέας έκδοσης για να υιοθετήσει τη νέα έκδοση πίσω από το τείχος προστασίας του οργανισμού του. Κάθε νέα έκδοση για λειτουργεί για 120 το πολύ ημέρες. Μετά την παρέλευση 120 ημερών, η έκδοση θα πάψει να λειτουργεί και ο Πελάτης θα πρέπει να υιοθετήσει μια πιο πρόσφατη έκδοση προκειμένου να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud. Επιπλέον, με την καταγγελία της Σύμβασης, η Υπηρεσία Cloud θα πάψει να λειτουργεί.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με νέες εκδόσεις παρέχονται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html. Οι πληροφορίες αυτές μπορεί κατά διαστήματα να ενημερώνονται από την IBM.

7.3.3 Σύνδεση Επικοινωνίας

Το Partner Engagement Manager θα ελέγχει κατά διαστήματα τη σωστή λειτουργία της σύνδεσης με την Υπηρεσία Cloud. Εάν υπάρχει ένα σφάλμα σύνδεσης που εμποδίζει την επικοινωνία του Τοπικά Εγκαθιστώμενου Λογισμικού με την Υπηρεσία Cloud, τότε η IBM μπορεί να στείλει ειδοποίηση στον Πελάτη ζητώντας την αποκατάσταση της σύνδεσης. Εάν η σύνδεση δεν αποκατασταθεί εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών, η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβεί στην προσωρινή αναστολή ή διακοπή της υπηρεσίας έως ότου αποκατασταθεί η σύνδεση.

7.3.4 Απαιτήσεις για την IBM και τον Πελάτη

Ο Πελάτης:

- Θα μεριμνά και θα διαχειρίζεται την πρόσβαση των υπολογιστών του Πελάτη στην τοπική υποδομή cloud, σε συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις που ορίζονται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html, οι οποίες μπορεί κατά διαστήματα να ενημερώνονται από την IBM.
- Θα επιτρέπει στην IBM να αποκτά πρόσβαση και να ελέγχει το περιβάλλον εκτέλεσης (runtime) του Partner Engagement Manager κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.
- Ο Πελάτης δεν θα τροποποιεί και δεν θα επεμβαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο στην εικόνα λογισμικού (image) του Partner Engagement Manager.
- Θα επιτρέπει την επικοινωνία του IBM Partner Engagement Manager μέσω της δικτυακής σύνδεσης με το λειτουργικό τμήμα διαχείρισης αδειών χρήσης/ανάλυσης του IBM Partner Engagement Manager που εκτελείται στο δημόσιο cloud της IBM.

- Θα ανοίξει λογαριασμό IBM Bluemix συμφωνώντας με τους σχετικούς όρους προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στις τελευταίες εκδόσεις του IBM Partner Engagement Manager.
- Θα υποστηρίζει την ομάδα της IBM στην επίλυση προβλημάτων και σε άλλες εκτελούμενες δραστηριότητές της.
- Εάν ο Πελάτης αποφασίσει να κάνει χρήση του εναλλακτικού MQ Server, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση και διαχείριση του υποστηρικτικού συστήματος MQ.

Εάν ο Πελάτης αποφασίσει να κάνει χρήση του PEM Local Client, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση και διαχείριση του υποστηρικτικού συστήματος σχεσιακής βάσης δεδομένων χρησιμοποιώντας το ενσωματωμένο λογισμικό IBM DB2 ή το παρεχόμενο από τον Πελάτη λογισμικό Oracle 12c. Η IBM:

- Θα παρέχει μια νέα έκδοση τουλάχιστον κάθε ενενήντα (90) ημέρες.
- Θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα πρόσβασης σε μια εικόνα λογισμικού Docker™ που μπορεί να υιοθετήσει ο Πελάτης πίσω από το τείχος προστασίας του οργανισμού του.
- Θα συμπεριλάβει ένα λειτουργικό τμήμα που θα επιτρέπει στον Πελάτη να συντηρεί το σχήμα βάσης δεδομένων (database schema) της υπηρεσίας IBM Partner Engagement Manager.

7.3.5 Υποστηρικτικά Προγράμματα

Το IBM Partner Engagement Manager περιλαμβάνει τα Υποστηρικτικά Προγράμματα που προσδιορίζονται παρακάτω. Ο Πελάτης είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί τα εν λόγω Υποστηρικτικά Προγράμματα ως τμήματα του Τοπικά Εγκαθιστώμενου Λογισμικού μόνο για την υποστήριξη της χρήσης εκ μέρους του Πελάτη της Υπηρεσίας Cloud βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης και εντός των ορίων που τίθενται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Η φράση "για την υποστήριξη της χρήσης εκ μέρους του Πελάτη" περιλαμβάνει μόνο εκείνες τις χρήσεις που είναι απαραίτητες ή συνδέονται κατά άλλον τρόπο άμεσα με την εξουσιοδοτημένη χρήση της Υπηρεσίας Cloud ή κάποιου άλλου Υποστηρικτικού Προγράμματος. Δεν επιτρέπεται η χρήση των Υποστηρικτικών Προγραμμάτων για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Ο Πελάτης δεν έχει εξουσιοδότηση για τη μεταβίβαση ή μεταπώληση των Υποστηρικτικών Προγραμμάτων χωριστά από την Υπηρεσία Cloud. Ένα Υποστηρικτικό Πρόγραμμα μπορεί να συνοδεύεται από όρους χρήσης και οι εν λόγω όροι, εάν παρέχονται, διέπουν τη χρήση του εν λόγω Υποστηρικτικού Προγράμματος από τον Πελάτη. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι του παρόντος εγγράφου υπερισχύουν των όρων του Υποστηρικτικού Προγράμματος. Όταν το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud λήξει ή καταγγελθεί, ο Πελάτης πρέπει να διακόψει τη χρήση και να καταστρέψει ή να επιστρέψει άμεσα όλα τα αντίγραφα των Υποστηρικτικών Προγραμμάτων στην IBM. Εάν ο Πελάτης επιθυμεί να του χορηγηθεί άδεια χρήσης των Υποστηρικτικών Προγραμμάτων για χρήση πέραν των ορίων που καθορίζονται ανωτέρω, ο Πελάτης πρέπει να επικοινωνήσει με έναν Εκπρόσωπο Πωλήσεων της IBM.

Τα ακόλουθα Υποστηρικτικά Προγράμματα παρέχονται στο Τοπικά Εγκαθιστώμενο Λογισμικό:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα

Οι διατάξεις αυτής της παραγράφου δεν ισχύουν στο βαθμό που θεωρούνται άκυρες ή μη εφαρμόσιμες βάσει του νόμου που διέπει την παρούσα Σύμβαση. Κάθε ένα από τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην παρακάτω λίστα θεωρείται "Χωριστά Παρεχόμενο Προϊόν". Τα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα IBM καθίστανται διαθέσιμα στον Πελάτη βάσει των όρων της (των) σύμβασης(-ων) τρίτων που καθορίζονται στο (στα) αρχείο(-α) NON_IBM_LICENSE που παρέχονται τη διεύθυνση https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt. Παρά τα όσα προβλέπονται σε οποιοσδήποτε όρους της Σύμβασης ή οποιασδήποτε άλλης σύμβασης που μπορεί να έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM, οι όροι της (των) εν λόγω σύμβασης(-ων) τρίτων διέπουν τη χρήση όλων των Χωριστά Παρεχόμενων Προϊόντων από τον Πελάτη, εκτός εάν άλλως ορίζεται παρακάτω.

Σε μελλοντικές ενημερώσεις ή επιδιορθώσεις της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να περιέχονται πρόσθετα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα. Τα εν λόγω Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα και οι αντίστοιχες συμβάσεις τρίτων θα προσδιορίζονται σε άλλο αρχείο NON_IBM_LICENSE που θα συνοδεύει την ενημέρωση ή διόρθωση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει διαβάσει και συμφωνεί με τις συμβάσεις

τρίτων που περιέχονται στο (στα) αρχείο(-α) NON_IBM_LICENSE. Εάν ο Πελάτης δεν συμφωνεί με τους όρους των εν λόγω συμβάσεων τρίτων, ο Πελάτης δεν έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το (τα) Χωριστά Παρεχόμενο(-α) Προϊόν(τα).

Σημείωση: Παρά τα όσα προβλέπονται σε οποιοσδήποτε όρους της σύμβασης τρίτου, της Σύμβασης και οποιασδήποτε άλλης σύμβασης που μπορεί να έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM:

- α. Η IBM παρέχει αυτό το Χωριστά Παρεχόμενο Προϊόν στον Πελάτη ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ,
- β. Η IBM ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΡΗΤΩΝ ΚΑΙ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ, ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΧΩΡΙΣΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ,
- γ. Η IBM δεν φέρει ευθύνη προς τον Πελάτη και δεν θα υπερασπίζεται, θα αποζημιώνει ή θα καλύπτει τον Πελάτη έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων που απορρέουν από ή σχετίζονται με τα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα, και
- δ. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιοσδήποτε άμεσες, έμμεσες, παρεπόμενες, ειδικές ή επακόλουθες ζημιές, ζημιές ηθικής βλάβης ή ποινικές ρήτρες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της απώλειας δεδομένων, διαφυγουσών οικονομιών και διαφυγόντων κερδών, αναφορικά με τα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα.

Παρά τις εξαιρέσεις αυτές, στη Γερμανία και στην Αυστρία η εγγύηση και η ευθύνη της IBM για τα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα διέπονται μόνο από τους αντίστοιχους όρους για τη Γερμανία και την Αυστρία στις συμβάσεις της IBM. Σημείωση: Η IBM μπορεί να παρέχει περιορισμένη υποστήριξη για ορισμένα Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα. Εάν διατίθεται τέτοια υποστήριξη, οι λεπτομέρειες και οποιοσδήποτε πρόσθετοι όροι που διέπουν την εν λόγω υποστήριξη θα καθορίζονται στους Όρους Χρήσης ή σε κάποιο άλλο Έγγραφο Συναλλαγής.

Τα ακόλουθα στοιχεία αποτελούν Χωριστά Παρεχόμενα Προϊόντα:

- CentOS Linux

Αρχείο NON_IBM_LICENSE

Το αρχείο NON_IBM_LICENSE παρέχεται στη διεύθυνση

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt.

7.3.7 Λειτουργικά Τμήματα Τρίτων

Το IBM Partner Engagement Manager μπορεί να περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τρίτων που παρέχει η IBM, και όχι ο τρίτος προμηθευτής, βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης. Οποιοσδήποτε ειδοποιήσεις σχετικά με τα λειτουργικά τμήματα τρίτων ("Ειδοποιήσεις για Λειτουργικά Τμήματα Τρίτων") συμπεριλαμβάνονται μόνο για σκοπούς πληροφόρησης του Πελάτη. Οι εν λόγω ειδοποιήσεις παρέχονται στο (στα) αρχείο(-α) NOTICES της Υπηρεσίας Cloud. Στις Ειδοποιήσεις για Λειτουργικά Τμήματα Τρίτων παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο απόκτησης πηγαίου κώδικα για ορισμένα λειτουργικά τμήματα τρίτων.

7.3.8 Λοιπές Διατάξεις

Εάν ο Πελάτης έχει επιλέξει να κάνει χρήση του Τοπικά Εγκαθιστώμενου Λογισμικού της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη χρήση και τη διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Κατά συνέπεια, δεν παρέχεται αυτο-πιστοποίηση της IBM σχετικά με την Υπηρεσία Cloud για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield).

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.