

IBM Payments Gateway

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της ή οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud.

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud που παρέχεται από την IBM περιγράφεται παρακάτω. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

IBM Payments Gateway

Το IBM Payments Gateway παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης με περιβάλλοντα ανάπτυξης, προ-παραγωγής και παραγωγής. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται οι ακόλουθες:

- Payment Card Industry (PCI) Vault: μια λειτουργία σχεδιασμένη για την ασφαλή αποθήκευση εμπιστευτικών πληροφοριών για πληρωμές
- Payment Gateway: παρέχει τη δυνατότητα δρομολόγησης, εναλλαγής και επεξεργασίας συναλλαγών πληρωμής με τρίτους εκτελούντες την επεξεργασία (processors)
- Virtual Terminal: ένα διαδικτυακό εργαλείο σχεδιασμένο για τη συλλογή πληροφοριών πληρωμής σε διαδικασίες κέντρων κλήσεων (call centers), διαχείρισης πιστώσεων και εσωτερικών (back-office) πληρωμών
- Λειτουργία ταυτοποίησης (authentication), σχεδιασμένη με λειτουργίες ασφάλειας
- Εργαλεία καταπολέμησης απάτης
- Δυνατότητες δημιουργίας αναφορών
- Τεκμηρίωση

1.1 Πρόσθετες Υπηρεσίες

Πρέπει να αγοράσετε το IBM Payments Gateway με τουλάχιστον μία (1) από τις ακόλουθες προσφορές Υπηρεσιών Cloud για πληρωμές:

α. IBM Payments Gateway API Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω ενός API που αποτελείται από ένα σύνολο διαδικτυακών υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν την ενσωμάτωσή τους στα συστήματα του πελάτη. Το API παρέχει μια ενιαία διεπαφή για την πρόσβαση σε πληροφορίες διεθνών πληρωμών σε διαφορετικές τράπεζες και εκτελούντες την επεξεργασία (processors) σε μεγάλο αριθμό χωρών και νομισμάτων.

β. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω του Hosted Payment Page (HPP), που είναι ένα γραφικό περιβάλλον συλλογής πληροφοριών πληρωμής και διαχείρισης ηλεκτρονικού πορτοφολιού που έχει σχεδιαστεί για την ενσωμάτωσή του σε ιστοσελίδες, δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω φορητών συσκευών, εφαρμογές για smartphones, εφαρμογές για κέντρα κλήσεων (call centers), και εσωτερικά (back-office) συστήματα συλλογής πληροφοριών πληρωμής. Το Hosted Payment Page έχει σχεδιαστεί για παράδοση σε μορφή iframe (HTML inline frame).

γ. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω της διεπαφής JSON (JavaScript Object Notation), η οποία έχει σχεδιαστεί για να διευκολύνει την ανάπτυξη λειτουργιών πληρωμής σε ενσωματωμένες εφαρμογές φορητών συσκευών smartphone.
- Η διεπαφή JSON παρέχει ένα σύνολο API πληρωμής που εκτελούνται με τη χρήση μεθόδων HTTP στην αντίστοιχη διεύθυνση URL, ενώ τα δεδομένα της παραδίδονται σε μορφή JSON.

Η ακόλουθη προσφορά IBM Payments Gateway μπορεί να αγοραστεί προαιρετικά:

α. IBM Payments Gateway Settlement

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών από έναν πωλητή στο χρηματοπιστωτικό οργανισμό ενός αγοραστή, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών πληρωμής που επιτρέπουν την ολοκλήρωση του διευθέτησης της συναλλαγής.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών και διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την ετήσια παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό της. Οι πολιτικές ασφάλειας της IBM επικυρώνονται εκ νέου σε ετήσια βάση σύμφωνα με τις πρακτικές του κλάδου και τις επιχειρηματικές απαιτήσεις της IBM. Τα περιστατικά ασφάλειας αντιμετωπίζονται σύμφωνα με αναλυτικές διαδικασίες απόκρισης σε περιστατικά. Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί ώστε να περιορίζεται η πρόσβαση στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό, μέσω ενός περιορισμένου αριθμού παρακολουθούμενων σημείων πρόσβασης. Οι επισκέπτες καταγράφονται κατά την είσοδό τους και συνοδεύονται κατά την παρουσία τους στις εγκαταστάσεις.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Ενδέχεται να χρησιμοποιούνται τεχνικές IP Blocking ώστε να εμποδίζεται η πρόσβαση από γνωστούς δικτυακούς τόπους που είναι εκτεθειμένοι σε κινδύνους και από χρήστες σε χώρες που τελούν υπό οικονομικό αποκλεισμό από τις Η.Π.Α. Η πρόσβαση σε Δεδομένα Πελάτη και η διαβίβαση δεδομένων από ή προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφεται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

Η Υπηρεσία Cloud απαιτεί την κρυπτογράφηση περιεχομένου κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του σημείου πρόσβασης δικτύου (network access point) του Πελάτη. Οι συγκεκριμένες μέθοδοι κρυπτογράφησης καθορίζονται σε μια σύμβαση με τον Πελάτη και για την κρυπτογράφηση απαιτείται η εγκατάσταση πιστοποιητικών SSL στους δικτυακούς τόπους της IBM και του Πελάτη. Συλλέγονται μόνο πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητες για την επεξεργασία πληρωμών. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί το εν λόγω περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις λειτουργικών συστημάτων, λογισμικού εφαρμογών και κανόνων του τείχους προστασίας (firewall) γίνονται σύμφωνα με τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας 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 οποιοσδήποτε ανωμαλίες και όταν είναι απαραίτητο επικοινωνεί, σε 24x7 βάση, με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Συμμόρφωση

Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους ISAE3402 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων IBM Payments Gateway του περιβάλλοντος παραγωγής, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της IBM. Η ετήσια πιστοποίηση PCI DSS της IBM περιλαμβάνει ελέγχους στις εγκαταστάσεις της από έναν Εγκεκριμένο Πραγματογνώμονα Ασφάλειας (Trustwave) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων IBM Payments Gateway. Η Θέωσηση Συμμόρφωσης (Attestation of Compliance - AoC) ή η Επιστολή Συμμόρφωσης (Compliance Letter) καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη και τους ελεγκτές της κατόπιν σχετικού αιτήματος.

2.6 Δήλωση Πρακτικών Ασφάλειας

Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων αφορά στην προστασία συστημάτων και πληροφοριών μέσω της πρόληψης, του εντοπισμού και της ανταπόκρισης σε ενέργειες μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από άτομα εντός και εκτός της επιχείρησής σας. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την τροποποίηση, καταστροφή ή υποκλοπή πληροφοριών ή την κατάχρηση των συστημάτων σας για την εξαπόλυση επιθέσεων σε άλλους. Χωρίς μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ασφάλειας, κανένα σύστημα ή προϊόν πληροφορικής δεν πρέπει να θεωρείται 100% ασφαλές και κανένα μεμονωμένο προϊόν ή μέτρο ασφάλειας δεν μπορεί να είναι πλήρως αποτελεσματικό στην αποτροπή ενεργειών μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Τα συστήματα και τα προϊόντα της IBM έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποτελούν μέρος μιας σύνθετης προσέγγισης της ασφάλειας, η οποία θα περιλαμβάνει αναγκαστικά πρόσθετες διαδικασίες λειτουργίας και μπορεί να απαιτεί την αποτελεσματική λειτουργία άλλων συστημάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών. Η IBM δεν εγγυάται ότι τα συστήματα και τα προϊόντα της δεν μπορούν να επηρεαστούν από κακόβουλες ή παράνομες ενέργειες οποιουδήποτε μέρους.

2.7 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η IBM και ο Πελάτης είναι και οι δύο υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους βάσει των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι διέπουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (όπως αυτά ορίζονται στους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων) τα οποία αποθηκεύει ή επεξεργάζεται η IBM για τον Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης ("Δεδομένα Πελάτη"). Προβαίνοντας στην υπογραφή της παρούσας Σύμβασης, ο Πελάτης ορίζει την IBM ως Εκτελούντα την Επεξεργασία (Data Processor) των Δεδομένων Πελάτη. Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των σκοπών και των μέσων που χρησιμοποιεί η IBM για την επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του ότι η εν λόγω επεξεργασία σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη δεν θα έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων από την IBM. Η IBM και ο Πελάτης βεβαιώνουν και οι δύο ότι δεν θα διερευνούν τα μέτρα που λαμβάνει το άλλο μέρος προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν εμποδίζει την IBM ή τον Πελάτη να λαμβάνει τα μέτρα που κρίνει απαραίτητα προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Εάν ο Πελάτης απαιτήσει τη συμμόρφωση πρόσθετων ή διαφορετικών υπηρεσιών με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την παράδοση των απαιτούμενων υπηρεσιών βάσει μιας χωριστής σύμβασης παροχής υπηρεσιών (services engagement agreement). Ο Πελάτης αποδέχεται ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει ότι τα μέτρα ασφάλειας που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση συνιστούν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία Δεδομένων Πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων. Η IBM δεν υποχρεούται να εκτελεί ή να τηρεί κανένα μέτρο ασφάλειας σχετικά με τα Δεδομένα Πελάτη, πέραν εκείνων που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση και είναι υποχρεωμένος να τηρεί ως Εκτελών την Επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα επεξεργάζεται τα Δεδομένα Πελάτη όπως ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση και όπως η IBM κρίνει ευλόγως απαραίτητο ή κατάλληλο για την παροχή των Υπηρεσιών. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει κατά πόσον οποιαδήποτε διαβίβαση Δεδομένων Πελάτη διαμέσου κρατικών συνόρων από την IBM ή τον Πελάτη στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") για την Υπηρεσία Cloud, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

3.1 Ορισμοί

- α. **Πίστωση Υπηρεσιών (Service Credit)** – η αποζημίωση που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Υπηρεσιών θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud εάν αυτή αποκτήθηκε απευθείας από την IBM. Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, τότε η IBM θα μεριμνήσει για μια απευθείας επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία δεν διατίθεται η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης. 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 περιεχόμενο, εξοπλισμό ή εφαρμογές που χρησιμοποιεί ο Πελάτης με την Υπηρεσία Cloud ή οποιοδήποτε λογισμικό, υλικό εξοπλισμό ή άλλη τεχνολογία τρίτων προμηθευτών,
 - (4) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες ή οφειλόμενα στον Πελάτη σφάλματα διαχείρισης συστημάτων, εντολών ή προγραμματισμού.
 - (5) Οφειλόμενη στον Πελάτη παραβίαση ασφάλειας ή οποιοσδήποτε πραγματοποιούμενες από τον Πελάτη δοκιμές ασφάλειας, ή
 - (6) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχει ο Πελάτης στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός επιπέδου παροχής υπηρεσιών.
- στ. **Χρόνος Απόκρισης (Response Time)** – το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη ενός αιτήματος από τη διαδικτυακή υπηρεσία CheckoutStartSession ή/και CardAuthorize στο σημείο εισόδου προς τα συστήματα της IBM έως την επιστροφή της απόκρισης της διαδικτυακής υπηρεσίας της IBM στον Πελάτη.

3.2 Πιστώσεις Υπηρεσιών

Για την έγερση μιας Αξίωσης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει 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 24 ωρών από τη στιγμή που θα παρατηρήσει για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.

Μια Αξίωση για Πίστωση Υπηρεσιών πρέπει να εγείρεται εντός τριών εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.

Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα που ισχύει για τα αντίστοιχα επίπεδα παροχής υπηρεσιών που αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Οι Πιστώσεις θα 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.

- α. Εάν ο Πελάτης αναφέρει Συμβάντα Διακοπής Λειτουργίας των Διαδικτυακών Υπηρεσιών, του Hosted Payment Page και του Virtual Terminal τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως χωριστές χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας.
- β. Εάν ο Πελάτης αναφέρει Συμβάντα Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης ως μία χρονική περίοδο Μη Απόκρισης και όχι ως δύο διαφορετικές περιόδους Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης.

Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Υπηρεσιών με βάση το επιτευχθέν επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις για το (τα) ίδιο(-α) Συμβάν(τα) στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η Πίστωση Υπηρεσιών θα υπολογίζεται με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής έναντι της εκάστοτε ισχύουσας τιμής καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης, με έκπτωση 50%.

Το σύνολο των Πιστώσεων Υπηρεσιών που παρέχονται 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.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Οι διαπαφές των Διαδικτυακών Υπηρεσιών, του Hosted Payment Page και του Virtual Terminal της IBM θα είναι διαθέσιμες στον Πελάτη τουλάχιστον κατά το 99,95% του χρόνου κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.

Ποσοστό Διαθεσιμότητας (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

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.

3.4 Χρόνος Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Η IBM προσφέρει δύο Συμβάσεις SLA για το Χρόνο Απόκρισης, ως εξής:

3.4.1 Μέσος Χρόνος Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM

Ο μέσος χρόνος απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize θα είναι μικρότερος από 100 χιλιοστά του δευτερολέπτου.

Ο χρόνος απόκρισης της IBM για μια δεδομένη Διαδικτυακή Υπηρεσία μετράται ως ο χρόνος που μεσολαβεί από τη λήψη του αιτήματος προς τη Διαδικτυακή Υπηρεσία στο σημείο εισόδου του συστήματος της IBM, έως την επιστροφή της απόκρισης της διαδικτυακής υπηρεσίας της IBM στον Πελάτη, μείον το χρόνο αναμονής του συστήματος της IBM για αποκρίσεις από μεταγενέστερους Τρίτους Εκτελούντες την Επεξεργασία.

Ο στόχος για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών υπολογίζεται ως ο μέσος Χρόνος Απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize αντίστοιχα, για όλα τα αιτήματα προς τις εν λόγω Διαδικτυακές Υπηρεσίες που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου Συμβατικού Μήνα.

Μέσος Χρόνος Απόκρισης (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 δευτερόλεπτο	10%

3.4.2 99% του Χρόνου Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM

Το 99% των αιτημάτων προς τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize θα έχουν ένα χρόνο απόκρισης της IBM μικρότερο από 1 δευτερόλεπτο.

Ο Χρόνος Απόκρισης της IBM υπολογίζεται με τον ίδιο τρόπο όπως ορίζεται ανωτέρω για το Μέσο Χρόνο Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM.

Ο στόχος για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών υπολογίζεται ως το 99 εκατοστημόριο του Χρόνου Απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize αντίστοιχα, για όλα τα αιτήματα προς τις εν λόγω Διαδικτυακές Υπηρεσίες που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου ημερολογιακού μήνα.

99% του Χρόνου Απόκρισης (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
> 1 δευτερόλεπτο	2%
> 5 δευτερόλεπτα	6%
> 10 δευτερόλεπτα	10%

3.5 Άλλες Πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη στην εταιρεία του Πελάτη και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες της Υπηρεσίας Cloud, ούτε για εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών. 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. Η IBM δεν θα επεξεργάζεται Αξιώσεις για Πίστωση Υπηρεσιών λόγω Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης όταν έχει καταγραφεί μια περίπτωση μη ανταπόκρισης στο δεσμευτικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών αναφορικά με τη διαθεσιμότητα για την ίδια χρονική περίοδο.

4. Στόχοι για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Οι ακόλουθοι στόχοι για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών αποτελούν επιδίωξη και δεν συνιστούν εγγύηση προς τον Πελάτη. Δεν παρέχεται επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλος τρόπος ικανοποίησης στον Πελάτη σε περίπτωση που η IBM δεν ανταποκρίνεται στους στόχους για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

Υπηρεσία	Στόχος
Χρόνος Ολοκλήρωσης Επεξεργασίας Δεσμών Συναλλαγών	Η επεξεργασία του 90% των δεσμών συναλλαγών (transaction batches) θα ολοκληρώνεται εντός 60 λεπτών από την παραλαβή τους.
Χρόνος Απόκρισης σε E-Mail	Το 95% των μηνυμάτων e-mail που αποστέλλονται στο κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο υποστήριξης της IBM θα απαντώνται εντός 24 εργάσιμων ωρών.
Χρόνος Απόκρισης σε Κλήσεις στο 24x7 Help Desk	Το 24x7 Help Desk της IBM θα απαντά σε τηλεφωνικές κλήσεις σε λιγότερο από 60 δευτερόλεπτα.

Υπηρεσία	Στόχος
Διαχείριση Ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"> • Η Πιστοποίηση PCI-DSS Level 1 της IBM θα ανανεώνεται τουλάχιστον μία φορά ετησίως. • Η IBM θα διορθώνει τρωτά σημεία υψηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια εντός 10 ημερών. • Η IBM θα διορθώνει τρωτά σημεία χαμηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια εντός 30 ημερών.
Διαθεσιμότητα συστήματος προ-παραγωγικής χρήσης	<ul style="list-style-type: none"> • Διαθέσιμο 24x7 για δοκιμές από τον πελάτη • Το σύστημα προ-παραγωγικής χρήσης δεν θα παρακολουθείται εκτός του κανονικού εργασιμού ωραρίου (Ωρα Κεντρικής Ευρώπης). • Η προεπιλεγμένη ρύθμιση για περιστατικά με το σύστημα προ-παραγωγικής χρήσης είναι η αντιμετώπισή τους ως περιστατικά κρισιμότητας 3.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και τηλεφώνου. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στα πλαίσια οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος της Υπηρεσίας Cloud και κατά συνέπεια διέπονται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

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.	Ειδοποίηση του Πελάτη εντός 15 λεπτών	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Ειδοποίηση του Πελάτη εντός 15 λεπτών	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (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.	Δεν απαιτείται ειδοποίηση	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Δεν απαιτείται ειδοποίηση	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

6.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Χιλιάδα Συμβάντων (Thousand Events)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Τα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μετρημένων σε πακέτα των χιλίων. Τα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων αφορούν στη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων κάποιας άλλης Υπηρεσίας Cloud ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
- γ. **Συμβάν (Event)** – για αυτή την Υπηρεσία Cloud, ένα Συμβάν ορίζεται ως μια Κύρια Συναλλαγή, μετρημένη σε πακέτα των χιλίων. Κύρια Συναλλαγή (Master Transaction) είναι ένα σύνολο οδηγιών που προέρχονται από μια εφαρμογή έξω από το πρόγραμμα (για παράδειγμα, ένα διαδικτυακό κανάλι επιχειρηματικής τραπεζικής ή ένα κανάλι χειροκίνητης καταχώρησης μηνυμάτων) ή ενεργοποιούνται αυτόματα από κάποιο συμβάν στο πρόγραμμα (για παράδειγμα, μια επαναλαμβανόμενη πληρωμή ή μια καθορισμένη ώρα έναρξης επεξεργασίας δεδομένων). Η Κύρια Συναλλαγή διαχειρίζεται την αντίστοιχη επιχειρηματική δραστηριότητα και τη λογική μονάδα εργασίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των ενημερώσεων και συμβάντων που σχετίζονται με τα επιμέρους βήματα της επεξεργασίας, και τελειώνει όταν σταλεί η τελική οδηγία σε μια εξωτερική εφαρμογή ή όταν ολοκληρωθεί ο κύκλος επεξεργασίας. Μια Κύρια Συναλλαγή θα ενεργοποιεί τις υποκείμενες συναλλαγές κατά τη διάρκεια του κύκλου επεξεργασίας της.

6.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

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, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

7. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

7.1 Περίοδος Ισχύος

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 μπορεί να αυξήσει το δικό του επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που τον εξυπηρετεί και η εν λόγω αύξηση θα επιβεβαιώνεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

7.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος

Στο Έγγραφο Συναλλαγής θα καθορίζεται ποια από τις παρακάτω επιλογές θα διέπει την ανανέωση της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

7.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Όταν έχει επιλεγεί η αυτόματη ανανέωση, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για μια νέα περίοδο ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής (είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος εάν ο Πελάτης δεν έχει ζητήσει εγγράφως τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος.

7.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν έχει επιλεγεί η συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος και θα τιμολογείται για χρήση σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το τέλος του μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

7.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα διακοπεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβαση του Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, ο Πελάτης θα πρέπει να παραγγείλει μια νέα περίοδο συνδρομής.

8. Γενικές Διατάξεις

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που αντλούν τα οφέλη της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται στην παραγγελία του Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

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.