

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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

Το IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Υπηρεσία Cloud) παρέχει:

- α. Αρχαιοθέτηση Υψηλής Ταχύτητας
 - Φόρτωση, ευρετηριοποίηση και αρχαιοθέτηση εκτυπώσιμων αποτελεσμάτων που δημιουργήθηκαν από την εφαρμογή, όπως π.χ. αναφορές, τιμολόγια, καταστάσεις, πολιτικές, επεξηγήσεις οφελών, συναλλαγές πληρωμής/πίστωσης κ.ο.κ.
 - Ευελιξία χειρισμού μεγάλων αρχείων δεδομένων με πολλά έγγραφα
 - Υποστήριξη για μεγάλη γκάμα μορφών αρχείων, όπως π.χ. PDF, AFP, LineData, XML
- β. Αυτόματη Ευρετηριοποίηση
 - Το πρόγραμμα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης στο Cloud εξάγει αυτόματα τα κατάλληλα μεταδεδομένα από αναφορές, καταστάσεις κ.ο.κ. και τα συμπληρώνει σε πεδία ευρετηριοποίησης σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων για την αποτελεσματική αναζήτηση και ανάκτηση δεδομένων.
- γ. Αποτελεσματική Χρήση Χώρου Αποθήκευσης
 - Τα αρχειοθετημένα δεδομένα συμπιέζονται για πιο αποτελεσματική χρήση του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης.
- δ. Αρχαιοθέτηση με ημερομηνία λήξης εγγράφων
 - Για την περαιτέρω βελτίωση της αξιοποίησης του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης, μπορούν να οριστούν επιχειρησιακές πολιτικές για την αυτόματη λήξη αρχειοθετημένων δεδομένων ανάλογα με το είδος της αναφοράς/κατάστασης κ.ο.κ. από την οποία προέρχονται.
- ε. Αρχαιοθέτηση τραπεζικών συναλλαγών που συμμορφώνονται με πρότυπα XML.
- στ. Πρόσβαση μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής σε αρχειοθετημένες καταστάσεις, αναφορές κ.ο.κ.
- ζ. Παρέχεται η δυνατότητα ενεργοποίησης της υποστήριξης για αναζήτησης πλήρους κειμένου (Full Text Search).
- η. Περιοδική διανομή αναφορών σε καθορισμένους εσωτερικούς χρήστες.
- θ. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία, υποστήριξη για την αποκατάσταση δεδομένων μετά από καταστροφή
- ι. Μια ασφαλή ιδιωτική υποδομή "ενός κατοίκου" (single tenant) που τροφοδοτείται από δύο κέντρα πληροφοριακών συστημάτων για την εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας
- ια. Παρακολούθηση περιβάλλοντος παραγωγής σε 24x7 βάση

Όλες οι ανωτέρω λειτουργίες καθίστανται διαθέσιμες με την αγορά των Απαιτούμενων Δικαιωμάτων επί του IBM Content Manager OnDemand on Cloud, όπως περιγράφεται παρακάτω.

1.1 Απαιτούμενα Δικαιώματα

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας, καθώς και δικαιώματα Αποθήκευσης (Storage), όπως ορίζεται παρακάτω.

Δικαίωμα Χρήσης Προσφοράς Βασικής Υπηρεσίας

- Κάθε Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας ενός συγκεκριμένου όγκου δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας έχουν σκοπό να καθοδηγήσουν τον πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Ωστόσο, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του οργανισμού του πελάτη.
- Κάθε Περίπτωση Χρήσης μιας προσφοράς βασικής υπηρεσίας περιλαμβάνει την προετοιμασία έως 10 διαφορετικών ορισμών αναφορών σύνταξης εφαρμογών (report application definitions) ή ορισμών καταστάσεων (statement definitions). Μπορεί να ζητηθεί οποτεδήποτε η προετοιμασία επιπλέον ορισμών σύνταξης αναφορών / ειδών καταστάσεων με την αγορά πρόσθετων, προαιρετικών δικαιωμάτων IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, όπως περιγράφεται παρακάτω, έναντι πρόσθετης χρέωσης.
- Κάθε Περίπτωση Χρήσης μιας προσφοράς βασικής υπηρεσίας θα περιλαμβάνει επίσης ένα περιβάλλον ανάπτυξης που προορίζεται αποκλειστικά για δραστηριότητες ανάπτυξης και δοκιμής. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα Content Manager OnDemand Storage που θα χρησιμοποιούνται με το εν λόγω περιβάλλον.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 50 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 900 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 30 GB δεδομένων με έως 60.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 500 GB δεδομένων με έως 60.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Η προσφορά Gold παρέχει τις διπλάσιες δυνατότητες επεξεργασίας του Content Manager OnDemand Silver:

α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 100 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data:

Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 1800 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 60 GB δεδομένων με έως 120.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 1 Terabyte δεδομένων με έως 120.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Η προσφορά Platinum παρέχει τις πενταπλάσιες δυνατότητες επεξεργασίας του Content Manager OnDemand Silver:

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 250 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 4,5 TB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 150 GB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων:
Μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 2,5 TB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

1.1.4 Δικαίωμα Αποθήκευσης

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την κατάλληλη ποσότητα χώρου αποθήκευσης IBM Content Manager OnDemand Storage που θα παραμετροποιηθεί για την επιλεγμένη Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας.

1.2 Προαιρετικές Επιλογές

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πρόσθετους ορισμούς αναφορών/καταστάσεων ή εφαρμογών για κατ' απαίτηση προετοιμασία σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Με κάθε Αίτημα, ο Πελάτης δικαιούται την προετοιμασία 10 ορισμών αναφορών/καταστάσεων (report/statement definitions) ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών (application output definitions).

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Το IBM Content Manager Development Environment προορίζεται αποκλειστικά για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

- Το περιβάλλον ανάπτυξης δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

- Στο περιβάλλον ανάπτυξης δεν περιλαμβάνεται κάποια ποσότητα ορισμών αναφορών/καταστάσεων. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει ορισμούς αναφορών ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών του Content Manager OnDemand on Cloud.
- Το περιβάλλον ανάπτυξης παρέχεται με 500GB χώρο αποθήκευσης. Αν απαιτείται περισσότερος χώρος αποθήκευσης, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα IBM Content Manager OnDemand Storage.

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 κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και της τοποθεσίας του Πελάτη.

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί 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. Τα εφεδρικά (backup)/ανατυπωμένα (replicated) αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους και όταν είναι αποθηκευμένα.

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

Επί του παρόντος, αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ.

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, ώστε να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της IBM. Η IBM μεριμνά για την ετήσια πιστοποίηση SOC II για τις τοποθεσίες συγκεκριμένων κέντρων πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer που χρησιμοποιούνται για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Κατά τη διαδικασία πιστοποίησης SOC II της IBM ελέγχονται η ασφάλεια, η διαθεσιμότητα και η ακεραιότητα επεξεργασίας των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων SoftLayer και ο τρόπος λειτουργίας τους στις φυσικές τους εγκαταστάσεις. Η αναφορά ελέγχου καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη και τους ελεγκτές της κατόπιν σχετικού αιτήματος.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

3.1 Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – η αποζημίωση που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας 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.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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 Διαθεσιμότητας πρέπει να εγείρεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.

- a. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε τη Διακοπή Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα.

Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιοδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (50%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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 Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,98% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

3.4 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.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και μιας online πύλης υποστήριξης, όπως περιγράφεται παρακάτω. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την 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.	Εντός 1 ώρας	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.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **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. **Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Terabytes των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **Αίτημα (Request)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αίτημα είναι η πράξη του πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει μια υπηρεσία. Ανάλογα με την υπηρεσία, ένα Αίτημα μπορεί να έχει τη μορφή μιας γραπτής ειδοποίησης ή μιας αίτησης υποστήριξης που υποβάλλεται μέσω τηλεφώνου, e-mail ή διαδικτύου. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Αιτημάτων που υποβάλλονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.3 Χρέωσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

6.1 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.

6.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος

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

6.2.1 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).

6.2.2 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 οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το τέλος του μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

6.2.3 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.

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης συνοδεύεται από μια ξεχωριστή σύμβαση άδειας χρήσης, οι όροι της εν λόγω ή των εν λόγω συμβάσεων άδειας χρήσης ισχύουν επίσης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στο παρόν άρθρο. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων οποιασδήποτε συνοδευτικής σύμβασης άδειας χρήσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αφαίρεση του λογισμικού ενεργοποίησης κατά τη λήξη ή την καταγγελία της Υπηρεσίας Cloud.

Περιλαμβάνεται το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης:

AFP Viewer:

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το λογισμικό AFP Viewer. Το AFP Viewer είναι μια πρόσθετη λειτουργία (plug-in) που μπορεί να εγκαταστήσει ο Πελάτης στο πρόγραμμα πλοήγησης (web browser) του χρήστη για την προβολή εγγράφων σε μορφή AFP (Advanced Function Printing). Ο Πελάτης μπορεί να εγκαταστήσει το AFP Viewer στο πρόγραμμα πλοήγησης εκείνων των χρηστών για τους οποίους έχει ρυθμιστεί η πρόσβαση μέσω διαδικτύου και είναι απαραίτητη η δυνατότητα πρόσβασης και προβολής εγγράφων σε μορφή AFP. Πληροφορίες για τη μεταφόρτωση της πρόσθετης λειτουργίας AFP Viewer θα παρέχονται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του Πελάτη.

8. Γενικές Διατάξεις

8.1 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε Εξωτερικούς Χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Εξωτερικός Χρήστης (External User) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που δεν είναι υπάλληλος του Πελάτη και δεν πληρώνεται ή ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη. Ένα πρόσωπο που είναι υπάλληλος του Πελάτη ή πληρώνεται από τον Πελάτη, αλλά δεν αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud στα πλαίσια της εν λόγω σχέσης μπορεί να είναι ένας Εξωτερικός Χρήστης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Εξωτερικούς Χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες.

8.2 Λογισμικό FTP

Για να έχει τη δυνατότητα υποβολής αναφορών, καταστάσεων και άλλων εγγράφων για φόρτωση και ευρετηριοποίηση στην Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί λογισμικό πελάτη FTP (File Transfer Protocol). Η IBM θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σύνδεσης για τη σύνδεση στην Υπηρεσία Cloud για την υποβολή δεδομένων για φόρτωση και ευρετηριοποίηση στην Υπηρεσία Cloud.

8.3 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για το σκοπό της ασφαλούς σύνδεσης με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη.

8.4 Πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω Διαδικτυακής Επαφής ή Φορητής Συσκευής

Ο Πελάτης θα ορίσει ένα ή περισσότερα συγκεκριμένα άτομα, καλούμενα "Διαχειριστές Χρηστών", που θα δημιουργούν τους λογαριασμούς για τους χρήστες που χρειάζονται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή μέσω φορητής συσκευής. Μόνο οι χρήστες εντός του οργανισμού του Πελάτη μπορούν να έχουν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω διαδικτυακής επαφής ή φορητής συσκευής. Η IBM θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σύνδεσης για τη διαδικτυακή πρόσβαση ή την πρόσβαση μέσω φορητής συσκευής.

8.5 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) 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 με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη 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 του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

8.6 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

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.