

IBM Emptoris Contract Management 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 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 Emptoris Contract Management on Cloud παρέχει μια υποδομή αποθήκευσης όπου ο Πελάτης μπορεί να αποθηκεύσει τα έγγραφα των υπογεγραμμένων συμβάσεών του.

1.1 Λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud

Με βάση το Έγγραφο Συναλλαγής, ο Πελάτης θα λαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παρακάτω. Οι Βασικές Λειτουργίες επιτρέπουν στον Πελάτη να κάνει τα εξής:

- Μεταφόρτωση συμβολαίων, τα οποία συσχετίζονται στη συνέχεια με τα κατάλληλα μεταδεδομένα (δηλαδή, όρους).
- Αναζήτηση δεδομένων και δημιουργία σχετικών αναφορών για τον εντοπισμό των συμβολαίων που ενδιαφέρουν τον Πελάτη.
- Λήψη προειδοποιήσεων για επερχόμενα συμβάντα όπως π.χ. λήξεις συμβολαίων, προκειμένου να προβεί ο Πελάτης στις κατάλληλες ενέργειες.

Οι Προηγμένες Λειτουργίες (Advanced Features) επιτρέπουν στον Πελάτη να κάνει τα εξής:

- Διαπραγμάτευση συμβολαίων.
- Παρακολούθηση τήρησης υποχρεώσεων μετά την υπογραφή συμβολαίων.
- Τροποποίηση υπογεγραμμένων συμβολαίων.
- Χρήση προτύπων συμβολαίων και προτύπων ρητρών ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με τα ισχύοντα πρότυπα.
- Χρήση Οδηγού Αυτοεξυπηρέτησης (Self-service Wizard) που καθοδηγεί αρχάριους χρήστες κατά τη δημιουργία συμβολαίων.
- Προσδιορισμός και συνεργασία σε πιο σύνθετα στοιχεία ενός συμβολαίου. Για παράδειγμα, διατίθενται ορισμοί γραμμής για τον έλεγχο πληροφοριών που εισάγονται σε μορφή πίνακα σε ένα συμβόλαιο.
- Διατίθενται δυνατότητες διαχείρισης διαδικασιών έγκρισης και ad hoc εξέτασης συμβολαίων για αποτελεσματική συνεργασία.
- Ενσωμάτωση σε άλλα συστήματα με τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών.

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια όπως π.χ.:

- Συμβόλαια πώλησης με πελάτες
- Συμβόλαια για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών, συμβάσεις ενοικίασης και χρηματοδοτικής μίσθωσης.
- Επίσης παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης Συμβάσεων NDA με οποιοδήποτε μέρος.

Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές Λειτουργίες και όλες τις Προηγμένες Λειτουργίες.

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια προμήθειας, όπως π.χ. συμβόλαια για την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών και συμβάσεις ενοικίασης και χρηματοδοτικής μίσθωσης. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης αντίστοιχων συμβολαίων που υποστηρίζουν τη διαδικασία προμήθειας, όπως π.χ. συμβάσεις

NDA. Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές Λειτουργίες και όλες τις Προηγμένες Λειτουργίες.

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια που αφορούν σε πωλήσεις σε πελάτες, όπως π.χ. συμβόλαια πώλησης και συμβάσεις NDA με πελάτες. Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές και Προηγμένες Λειτουργίες.

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια προμήθειας, όπως π.χ. συμβόλαια για την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών και συμβάσεις ενοικίασης και χρηματοδοτικής μίσθωσης. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης αντίστοιχων συμβολαίων που υποστηρίζουν τη διαδικασία προμήθειας, όπως π.χ. συμβάσεις NDA. Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές Λειτουργίες.

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια που αφορούν σε πωλήσεις σε πελάτες, όπως π.χ. συμβόλαια πώλησης και συμβάσεις NDA με πελάτες. Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές Λειτουργίες.

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

Το IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να εκτελεί διαχειριστικές εργασίες με συμβόλαια και άλλα έγγραφα που σχετίζονται με συμβάσεις εμπορικής και χονδρικής τραπεζικής. Με την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις Βασικές Λειτουργίες και όλες τις Προηγμένες Λειτουργίες.

1.8 Προαιρετικές Επιλογές

1.8.1 Προσφορές για Ανάγνωση Μόνο (Read Only Offerings)

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ακόλουθες προσφορές:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Οι χρήστες προσφορών Read Only επιτρέπεται να αποκτούν πρόσβαση και να αναζητούν πληροφορίες σε χώρους αποθήκευσης (repositories), να εξετάζουν αναφορές, να συμμετέχουν σε ροές εργασιών ως υπεύθυνοι έγκρισης (approver) ή δρομολογητές (router), να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε αξιολογήσεις, να λαμβάνουν και να ενημερώνουν την κατάσταση εργασιών που τους ανατέθηκαν και να λαμβάνουν προειδοποιήσεις κινδύνου. Οι χρήστες προσφορών Read Only μόνο μπορούν επίσης να δημιουργήσουν συμβόλαια χρησιμοποιώντας τον οδηγό (wizard), π.χ. όταν ο οδηγός ενεργοποιείται από εξωτερικές εφαρμογές όπως το Salesforce.com.

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

Αυτή η επιλογή επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί όλες τις Προηγμένες Λειτουργίες με την Περίπτωση Χρήσης του IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud. Για να αγοράσει αυτή την επιλογή, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια υπάρχουσα συνδρομή για το IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud.

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

Αυτή η επιλογή επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί όλες τις Προηγμένες Λειτουργίες με την Περίπτωση Χρήσης του IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud. Για να αγοράσει αυτή την επιλογή, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια υπάρχουσα συνδρομή για το IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud.

1.8.4 Προσφορές για Μη Παραγωγικό Περιβάλλον

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ακόλουθες προσφορές:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Αυτές οι προσφορές μπορούν να χρησιμοποιηθούν στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της προσφοράς Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Πρέπει να αγοραστεί ένα χωριστό Μη Παραγωγικό Περιβάλλον για κάθε αγορασμένη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης εάν ο Πελάτης απαιτεί την εκτέλεση μη παραγωγικών δραστηριοτήτων για ένα συγκεκριμένο είδος συμβολαίων.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις πολιτικές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του σημείου πρόσβασης δικτύου (network access point) ή της μηχανής του τελικού χρήστη. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την κρυπτογράφηση περιεχομένου πριν την προσθήκη του εν λόγω περιεχομένου στην Υπηρεσία Cloud.

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 επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. 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 τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

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)
<99,0	2%
<97,0	5%
<95,0	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 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

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο 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.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας
1	<p>Ζητήματα με κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν είναι δυνατή η χρήση του προϊόντος ή η εύλογη εκτέλεση περαιτέρω εργασιών με χρήση του προϊόντος στο περιβάλλον παραγωγής. • Παραβιάστηκε η ασφάλεια του προϊόντος. • Προκύπτει αλλοίωση δεδομένων. • Ο προμηθευτής και ο αγοραστής δεν μπορούν να υποβάλουν προσφορές (ούτε μέσω του περιβάλλοντος χρήστη, ούτε μέσω της λειτουργίας εισαγωγής). • Κανένας χρήστης δεν μπορεί να δημιουργήσει συμβόλαια, να τροποποιήσει το περιεχόμενο συμβολαίων, να εγκρίνει συμβόλαια και να εκτελέσει συμβόλαια.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας
2	<p>Ζητήματα με σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κρίσιμα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά. • Η συμπεριφορά του προϊόντος έχει προκαλέσει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα. • Οι χρήστες δεν λαμβάνουν προσκλήσεις συμμετοχής σε συμβάντα. • Η λειτουργία ροών εργασιών και κανόνων έγκρισης συμβολαίων (Contracts Approval Workflows and Rules) δεν λειτουργεί σωστά. • Οι παραγγελίες δεν μεταδίδονται επιτυχώς στους προμηθευτές.
3	<p>Ζητήματα με περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ορισμένα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά, αλλά υπάρχει κάποια εναλλακτική λύση. • Κάποια λειτουργία ελάχιστονης σημασίας δεν είναι διαθέσιμη και δεν υπάρχει εναλλακτική λύση. • Δεν είναι δυνατή η επισύναψη εγγράφου σε στοιχεία ενός συμβάντος. • Λανθασμένη μορφοποίηση προτύπου ειδοποιήσεων. • Μη κρίσιμες λειτουργίες του λογισμικού παράγουν απροσδόκητα αποτελέσματα.
4	<p>Ζητήματα με ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αίτημα για πληροφορίες προϊόντος • Αίτημα για περαιτέρω διευκρίνιση της τεκμηρίωσης του προϊόντος • Επεξήγηση του τρόπου εξαγωγής ενός συμβάντος • Επεξήγηση του τρόπου προγραμματισμού μιας εργασίας δημιουργίας αναφοράς

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι προσφορές Υπηρεσιών Cloud πωλούνται σύμφωνα με το (τα) ακόλουθο(-α) μετρικό(-ά) σύστημα(τα) χρέωσης:

- α. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ο οποίος αποκτά πρόσβαση στην προσφορά Υπηρεσίας Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει ένας Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι αποκλειστικά για το συγκεκριμένο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη και δεν επιτρέπεται η κοινή χρήση του δικαιώματος ούτε μπορεί να οριστεί εκ νέου άλλος χρήστης, παρά μόνο σε περίπτωση μόνιμης μεταβίβασης του δικαιώματος του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη σε κάποιο άλλο πρόσωπο.
- β. **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 στο Έγγραφο Παραγγελίας.

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.

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. 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. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

8.1 Αποφυγή Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας

Η Υπηρεσία Cloud δεν προορίζεται για την αποθήκευση ή λήψη οποιωνδήποτε πληροφοριών υγείας, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, πληροφοριών υγείας από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (individually identifiable health information), όπως αυτές ορίζονται στο Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act) των ΗΠΑ του 1996, όπως έχει τροποποιηθεί. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την κάλυψη όλων των δαπανών στις οποίες ενδέχεται να προβεί η IBM σε συνάρτηση με οποιοσδήποτε τέτοιες πληροφορίες που τέθηκαν από τον Πελάτη στη διάθεση της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών που απορρέουν από αξιώσεις τρίτων.

8.2 Δεδομένα

8.2.1 Συλλογή

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.

8.2.2 Επεξεργασία

Για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε όλα τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ελβετία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (personal data, ως ο εν λόγω όρος ορίζεται στην Οδηγία 95/46/EK της ΕΕ) διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αυστραλία, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένες Πολιτείες, Ηνωμένο Βασίλειο, Ινδία, Ιρλανδία, Καναδάς, Λευκορωσία και Ολλανδία. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud.

Σε περίπτωση που το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α.-Ε.Ε. και Η.Π.Α.-Ελβετίας δεν διέπει μια διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή την Ελβετία, τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες

μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

8.3 Περιεχόμενο Υπηρεσίας Cloud

Εκτελούνται εφεδρικές αποθηκεύσεις (backups) σε ημερήσια βάση για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και σε εβδομαδιαία βάση για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για μια μέγιστη χρονική περίοδο 90 ημερών για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και για μέγιστη χρονική περίοδο 7 ημερών για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Τα εφεδρικά αντίγραφα φυλάσσονται από την IBM μόνο για σκοπούς αποκατάστασης μετά από καταστροφή ή για άλλες προσπάθειες αποκατάστασης της Υπηρεσίας Cloud και δεν προορίζονται για την αποκατάσταση δεδομένων που έχει διαγράψει ο Πελάτης από την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν θα μπορεί και δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί.

Πριν τον τερματισμό της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες Εξαγωγής Δεδομένων βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου. Μετά την παραλαβή αιτήματος του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία τερματισμού της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα καταστρέψει ή θα επιστρέψει ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πιστοποίηση καταστροφής του περιεχομένου ή αντίγραφο του περιεχομένου επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη.

8.4 Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας

Το προγραμματισμένο χρονικό διάστημα διακοπής λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης παρατίθεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του Cloud Service (IBM Software as a Service Support Handbook). Μπορεί να προγραμματιστεί εκ των προτέρων πρόσθετος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας με την αποστολή σχετικής ειδοποίησης προς τον Πελάτη μέσω της υπηρεσίας Τεχνικής Υποστήριξης. Κατά τη διάρκεια αυτού του χρονικού διαστήματος, η Υπηρεσία Cloud ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη, ανάλογα με το είδος των προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης. Ο χρόνος διακοπής λειτουργίας που εμπίπτει στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν περιλαμβάνεται στους υπολογισμούς πίστωσης διαθεσιμότητας οποιασδήποτε σύμβασης SLA. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε μη προσχεδιασμένες διακοπές λειτουργίας για σκοπούς αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

8.5 Πρόσθετες Υπηρεσίες

8.5.1 Αναβαθμίσεις Εφαρμογών

Η IBM θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί αναβαθμίσεις λογισμικού στις παραγωγικές και μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών.

Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση στον Πελάτη 12 μήνες πριν τον τερματισμό της υποστήριξης για την έκδοση του προγράμματος IBM που παρέχεται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μετάβαση κάθε Περίπτωσης Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που διαθέτει ο Πελάτης σε μια υποστηριζόμενη έκδοση των Προγραμμάτων IBM πριν την ημερομηνία τερματισμού υποστήριξης. Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με τις δαπάνες της διαδικασίας μετάβασης. Εάν η μετάβαση ενός προγράμματος IBM σε μια υποστηριζόμενη έκδοση δεν ολοκληρωθεί εντός της περιόδου ειδοποίησης και η εν λόγω μη ολοκλήρωση δεν οφείλεται αποκλειστικά σε καθυστέρηση που προκλήθηκε από την IBM ή τους υπεργολάβους της, η IBM μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση 30 ημερών προς τον Πελάτη.

8.5.2 **Ανανεώσεις Βάσης Δεδομένων**

Μία φορά ανά τρίμηνο, η IBM θα ανατυπώνει (replicate) τα περιεχόμενα των βάσεων δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στη μη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του Πελάτη, για κάθε μη παραγωγικό σύστημα που αγόρασε ο Πελάτης. Οι υπηρεσίες ανανέωσης θα εκτελούνται σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών.

8.6 **Πιστοποιητικά Παρεχόμενα από τον Πελάτη**

Η Υπηρεσία Cloud θα παραμετροποιηθεί για τη χρήση μιας παρεχόμενης από την IBM διεύθυνσης URL (Uniform Resource Locator) στο Internet, εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει ρητώς τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL. Εάν ο Πελάτης επιλέξει τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL για την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης αναλαμβάνει το σύνολο της ευθύνης, της συντήρησης και των δαπανών για την ανανέωση της διεύθυνσης URL και οποιωνδήποτε απαιτούμενων πιστοποιητικών. Ο Πελάτης οφείλει να παραδώσει τα απαιτούμενα πιστοποιητικά και τις πληροφορίες παραμετροποίησης στην IBM προτού ολοκληρωθεί η προετοιμασία του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud για τον Πελάτη.

8.7 **Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)**

Στο βαθμό που ο Πελάτης χρησιμοποιεί μια τρέχουσα, υποστηριζόμενη έκδοση της Υπηρεσίας Cloud, σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλυμμήρα κ.ο.κ.) πέραν από τον έλεγχο της IBM, θα παρέχονται υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή οι οποίες συνίστανται στην επαναφορά των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε κάποια από τις Μη Παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης ή Συνδέσεις του Πελάτη. Η Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή είναι διαθέσιμη μόνο εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει τουλάχιστον μία Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης ή Σύνδεση για κάθε Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Η Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή είναι διαθέσιμη μόνο για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και Συνδέσεις. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή καταβάλλοντας εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση της Υπηρεσίας Cloud για τον Πελάτη με Στόχο ένα Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO") που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες και ένα Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO") που δεν υπερβαίνει τις 24 ώρες για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και Συνδέσεις.

8.8 **Απαίτηση Απόκτησης Σωρευτικών Δικαιωμάτων**

Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα δικαίωμα χρήσης Περίπτωσης Χρήσης, καθώς και επαρκή δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για την κάλυψη των χρηστών της Υπηρεσίας Cloud που θα χρησιμοποιούν το IBM Emptoris Contract Management on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud και το IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

8.9 **Μη Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης**

Οι Χρήστες-Διαχειριστές (Administrative Users) περιλαμβάνονται στην προσφορά Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δεν οφείλει να αποκτήσει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για τους χρήστες-διαχειριστές της Υπηρεσίας Cloud.

Ένας χρήστης-διαχειριστής είναι εξουσιοδοτημένος να δημιουργεί και να διαχειρίζεται τα εξής: πρότυπα ρητών, πρότυπα συμβολαίων, σχέδια συνεντεύξεων, κανόνες έγκρισης, πρότυπα ειδοποιήσεων, ορισμούς γραμμών, ορισμούς όρων, οργανισμούς, πηγές δεδομένων, ομάδες, ρόλους, ροές εργασιών, κατηγορίες και κύριες εγγραφές προμηθευτών.

Αν ένας χρήστης-διαχειριστής εκτελεί μη διαχειριστικές δραστηριότητες, τότε πρέπει να διαθέτει ένα δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη.

Μπορεί να παραχωρηθεί πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud σε οποιουδήποτε εξωτερικούς χρήστες (χρήστες που σχετίζονται με εξωτερικές τρίτες εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται ο Πελάτης), οι οποίοι θεωρούνται Χρήστες-Επισκέπτες. Ο Πελάτης δεν οφείλει να αποκτήσει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για τους Χρήστες-Επισκέπτες της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

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.