

## IBM Master Data Management on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Master Data Management (MDM) on Cloud διαχειρίζεται τα κρίσιμα δεδομένα (master data) για έναν ή περισσότερους τομείς (πελάτες, προμηθευτές, τοποθεσίες, προϊόντα, προσφορές υπηρεσιών, λογαριασμοί κ.ο.κ.) με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας εφαρμογών και επιχειρηματικών διεργασιών.

Στα κύρια χαρακτηριστικά της περιλαμβάνονται τα εξής:

- Η αρχιτεκτονική υπηρεσιών παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες μέσω έξυπνων, προσυσκευασμένων διαδικτυακών υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ομαλή εννοποίηση του MDM με υπάρχουσες επιχειρηματικές διεργασίες και την υπάρχουσα τεχνική αρχιτεκτονική.
- Παρέχονται προ-δημιουργημένα και επεκτάσιμα μοντέλα δεδομένων για κάθε τομέα, τα οποία έχουν βελτιστοποιηθεί για τη διαχείριση κρίσιμων δεδομένων.
- Οι λειτουργίες διαχείρισης επιχειρηματικών διεργασιών επιτρέπουν στον Πελάτη να εφαρμόσει πολιτικές και να συντονίζει ροές εργασιών πολλαπλών βημάτων/ρόλων για την εποπτεία (stewardship) και διακυβέρνηση (governance) δεδομένων.
- Το Stewardship Center παρέχει σε επιχειρηματικούς χρήστες, υπευθύνους εποπτείας δεδομένων (data stewards) και ομάδες πληροφορικής τη δυνατότητα να συνεργάζονται στη βελτίωση της ποιότητας των κρίσιμων δεδομένων επιλύοντας ζητήματα με την ποιότητα δεδομένων και δημιουργώντας κρίσιμα δεδομένα σύμφωνα με τις εταιρικές πολιτικές διακυβέρνησης δεδομένων.
- Η μηχανή συσχέτισης και αναζήτησης χρησιμοποιεί προηγμένες στατιστικές τεχνικές για την αυτόματη επίλυση και διαχείριση ζητημάτων με την ποιότητα δεδομένων μέσω πιθανολογικών ή αιτιοκρατικών μεθόδων.

Ο Πελάτης μπορεί να διαλέξει από διάφορες εκδοχές του προϊόντος, οι οποίες χωρίζονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- a. Premium  
Αυτή είναι η φιλοξενούμενη (hosted) εκδοχή του προϊόντος IBM Master Data Management με μια ενσωματωμένη λειτουργία εφεδρικής αποθήκευσης (backup).
- β. High Availability  
Αυτή είναι η φιλοξενούμενη εκδοχή του προϊόντος IBM Master Data Management με μια ενσωματωμένη λειτουργία εφεδρικής αποθήκευσης (backup) και υψηλής διαθεσιμότητας.
- γ. Base (χωρίς τις λειτουργίες που παρέχονται από τις εκδοχές Premium και High Availability)  
Αυτή είναι η φιλοξενούμενη εκδοχή του προϊόντος IBM Master Data Management.

Διατίθενται διάφορες παραμετροποιήσεις του προϊόντος, ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη:

- a. Small  
Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- β. Medium  
Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές στο περιβάλλον του IBM Cloud.
- γ. Large  
Φιλοξενείται σε εικονικές μηχανές αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") στο περιβάλλον του IBM Cloud.

Διατίθενται παραμετροποιήσεις για Μη Παραγωγική Χρήση που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών του Πελάτη.

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πρόσθετες υπηρεσίες για τη συντήρηση και διαχείριση της υποδομής από την IBM.

## 1.1 Διαθέσιμες Παραμετροποιήσεις του IBM Master Data Management on Cloud

- α. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- β. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- γ. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- δ. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- ε. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- στ. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- ζ. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- η. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- θ. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- ι. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- ια. IBM Master Data Management on Cloud Small – ανανέωση μόνο, όχι για νέα αγορά
- ιβ. IBM Master Data Management on Cloud Medium – ανανέωση μόνο, όχι για νέα αγορά
- ιγ. IBM Master Data Management on Cloud Large – ανανέωση μόνο, όχι για νέα αγορά

Οι λεπτομέρειες των επιμέρους παραμετροποιήσεων των ανωτέρω προσφορών διατίθενται στο εξής έγγραφο: [https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud\\_specifications.pdf](https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf).

Οι παραμετροποιήσεις μπορεί να υπόκεινται σε αναθεώρηση.

Στην επιστολή με την οποία καλωσορίζουμε τον Πελάτη στην υπηρεσία αναφέρεται η παραμετροποίηση της προσφοράς που αγόρασε.

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level Managed Services

Οι Υπό Διαχείριση Υπηρεσίες (Managed Services) επιπέδου Silver είναι διαθέσιμες για τις ακόλουθες παραμετροποιήσεις:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

Στις μηνιαίες εξ αποστάσεως παρεχόμενες συμβουλευτικές υπηρεσίες για επιχειρησιακές λειτουργίες και δραστηριότητες συντήρησης περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Διαχείριση επιτυχίας πελάτη:  
Ορισμός αποκλειστικού σημείου επικοινωνίας για το συντονισμό της υποστήριξης της επιτυχίας του πελάτη.
- β. Εφαρμογή επιδιορθώσεων:
  - Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή επιδιορθώσεων ασφάλειας (security patches) στο λειτουργικό σύστημα.
  - Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή διορθώσεων (fixes) και επιδιορθώσεων ασφάλειας στην εγκατάσταση DBMS.
  - Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή PTF, επιδιορθώσεων και διορθώσεων ασφάλειας σε αγορασμένα προϊόντα.

- γ. Διαχείριση εφεδρικής αποθήκευσης (backup) συστήματος αρχείων και βάσεων δεδομένων με χρήση της αγορασμένης και εφαρμοσθείσας λύσης IBM Spectrum Protect που περιλαμβάνεται στη δέσμη υπηρεσιών.  
Επαναφορά αρχείων από εφεδρικά αντίγραφα ανάλογα με τις απαιτήσεις, όχι πιο συχνά από μία φορά ημερησίως.

- δ. Τακτική ανασκόπηση κανόνων για το τείχος προστασίας (firewall):  
Προγραμματισμένη ανασκόπηση και αναφορά των στοιχείων που είναι προσβάσιμα από το δίκτυο και του τρόπου με τον οποίο καθίσταται δυνατή η πρόσβαση στα στοιχεία αυτά.

Πρόσθετες δραστηριότητες και υπηρεσίες υλοποίησης, παραμετροποίησης και ενοποίησης λύσης προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις του Πελάτη διατίθενται έναντι πρόσθετης χρέωσης βάσει μιας Περιγραφής Έργου.

Αυτή η υπηρεσία αγοράζεται βάσει μηνιαίας συνδρομής και λήγει όπως ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

### 1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level Managed Services

Οι Υπό Διαχείριση Υπηρεσίες (Managed Services) επιπέδου Gold είναι διαθέσιμες για τις ακόλουθες παραμετροποιήσεις:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

Στις μηνιαίες εξ αποστάσεως παρεχόμενες συμβουλευτικές υπηρεσίες για επιχειρησιακές λειτουργίες και δραστηριότητες συντήρησης περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Διαχείριση επιτυχίας πελάτη:  
Ορισμός αποκλειστικού σημείου επικοινωνίας για το συντονισμό της υποστήριξης της επιτυχίας του πελάτη.
- β. Εφαρμογή επιδιορθώσεων:
- Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή επιδιορθώσεων ασφάλειας (security patches) στο λειτουργικό σύστημα.
  - Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή διορθώσεων (fixes) και επιδιορθώσεων ασφάλειας στην εγκατάσταση DBMS.
  - Προσδιορισμός, προγραμματισμός και εφαρμογή PTF, επιδιορθώσεων και διορθώσεων ασφάλειας σε αγορασμένα προϊόντα.
- γ. Διαχείριση εφεδρικής αποθήκευσης (backup) συστήματος αρχείων και βάσεων δεδομένων με χρήση της αγορασμένης και εφαρμοσθείσας λύσης IBM Spectrum Protect που περιλαμβάνεται στη δέσμη υπηρεσιών.
- δ. Τακτική ανασκόπηση κανόνων για το τείχος προστασίας (firewall):  
Προγραμματισμένη ανασκόπηση και αναφορά των στοιχείων που είναι προσβάσιμα από το δίκτυο και του τρόπου με τον οποίο καθίσταται δυνατή η πρόσβαση στα στοιχεία αυτά.
- ε. Παρακολούθηση και απόκριση σε περιστατικά σε 24-ωρη βάση:
- Εγκατάσταση του IBM Monitoring Agent. Επιβεβαίωση της δημιουργίας και εκπομπής προειδοποιητικών σημάτων.
  - Άνοιγμα αιτημάτων υποστήριξης για προϊόντα IBM για λογαριασμό του Πελάτη αν είναι απαραίτητο με βάση τα προειδοποιητικά σήματα που ελήφθησαν.
  - Αναφορά κατάστασης προόδου μέχρι το κλείσιμο του αναφερόμενου ζητήματος.

- Συντονισμός της ανάπτυξης προτάσεων για πρόσθετες υπηρεσίες της IBM αν είναι απαραίτητο για την υποστήριξη δραστηριοτήτων του Πελάτη και τρίτων για την επίλυση ζητημάτων υλοποίησης/παραμετροποίησης.
- στ. Ολοκληρωμένη συντήρηση βάσης δεδομένων MDM:
- Παρακολούθηση, αποστολή προειδοποιητικών σημάτων και λήψη διορθωτικών μέτρων για το χώρο του DBMS και τα αρχεία καταγραφής συναλλαγών.
  - Παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης δυναμικότητας και απόδοσης, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης φυσικών πόρων για την υποστήριξη των στόχων απόδοσης και ανάπτυξης του Πελάτη.
  - Διαγραφή ή αρχειοθέτηση μη απαραίτητων αρχείων.

Πρόσθετες δραστηριότητες και υπηρεσίες υλοποίησης, παραμετροποίησης και ενοποίησης λύσης προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις του Πελάτη διατίθενται έναντι πρόσθετης χρέωσης βάσει μιας Περιγραφής Έργου.

Αυτή η υπηρεσία αγοράζεται βάσει μηνιαίας συνδρομής και λήγει όπως ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

### 1.3 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup)

Μπορούν να αποκτηθούν υπηρεσίες προετοιμασίας (Setup) για την παροχή βοήθειας στον Πελάτη στην αρχική εγκατάσταση της βασικής προσφοράς.

#### 1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Αυτή η υπηρεσία παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλές για 50 το πολύ ώρες αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. παροχή βοήθειας για σενάρια χρήσης (use cases),
- β. καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- γ. καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων, και
- δ. άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού, "δραστηριότητες εκκίνησης").

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### 1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Αυτή η υπηρεσία παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλές για 50 το πολύ ώρες αναφορικά με την εκτέλεση διαφόρων δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. παροχή βοήθειας για σενάρια χρήσης, συμπεριλαμβανομένου ενός σεναρίου που υποστηρίζει μια εφάπαξ μετακίνηση δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο,
- β. καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- γ. καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας των περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο αντίστοιχο σενάριο χρήσης), και
- δ. άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού, "Δραστηριότητες").

Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης ή κατά την τελευταία ημέρα της αρχικής περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## 2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το Φύλλο Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου

μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της.

Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της ασφάλειας μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)).

### 3. Στόχος για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM ορίζει τον ακόλουθο στόχο αναφορικά με το επίπεδο παροχής υπηρεσιών (service level objective - "SLO") για την Υπηρεσία Cloud:

- 99,9% διαθεσιμότητα υπηρεσιών, εκτός των κανονικών προγραμματισμένων χρονικών διαστημάτων συντήρησης

Οι 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 στον στόχο του για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

### 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω της πύλης υποστήριξης του IBM Cloud στη διεύθυνση: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει "Technical Support" και στη συνέχεια "Data & Analytics". Εμφανίζεται μια φόρμα όπου μπορούν να συμπληρωθούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την υποβολή του δελτίου υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

### 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

#### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

## 5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

Θα χρεωθεί μια χρέωση κατ' απαίτηση προετοιμασίας (on-demand set-up), εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup).

## 5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

## 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. Πρόσθετοι Όροι

### 7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιαστική απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

### 7.2 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για εσωτερικές, μη παραγωγικές δραστηριότητες στο περιβάλλον ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί

οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιουδήποτε άλλους σκοπούς χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης.

### 7.3 Περιορισμοί και Απαγορεύσεις Χρήσης

Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί το IBM WebSphere eXtreme Scale.

#### 7.3.1 Business Process Manager

Στις προσφορές Master Data Management on Cloud περιλαμβάνονται εφαρμογές του Business Process Manager. Η χρήση των προϊόντων IBM Process Server, IBM Process Center και IBM Process Designer που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud περιορίζεται αποκλειστικά σε Διεργασίες Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων. Οι Διεργασίες Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων (Master Data Governance and Stewardship Processes) συνίστανται στη δημιουργία, ανάγνωση, ενημέρωση και διαγραφή κρίσιμων δεδομένων με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των κρίσιμων δεδομένων για χρήση από εξωτερικές εφαρμογές ή διεργασίες. Μια Διεργασία Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε πρόσθετα, συναφή δεδομένα από άλλα συστήματα για την παρουσίασή τους για ανάγνωση μόνο στα πλαίσια μιας απόφασης της Διεργασίας Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων. Μια Διεργασία Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων μπορεί να προωθήσει αυτές τις αποφάσεις αναφορικά με την ποιότητα κρίσιμων δεδομένων σε άλλα συστήματα μόνο για το σκοπό του συγχρονισμού κρίσιμων δεδομένων.

#### 7.3.2 Rational Application Developer

Οι προσφορές Master Data Management on Cloud περιλαμβάνουν το Rapid Application Developer. Η χρήση του IBM Rational Application Developer for WebSphere Software περιορίζεται στη "φιλοξενία" του Master Data Management Workbench και στην προσαρμογή περιβαλλόντων εκτέλεσης που περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Cloud.

#### 7.3.3 Information Server

Στις προσφορές Master Data Management on Cloud περιλαμβάνεται το Information Server. Η χρήση του Information Server στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud περιορίζεται στην υποστήριξη διεργασιών Master Data Management και σχετιζόμενων με το Master Data Management δεδομένων.

#### 7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), παρέχεται για τις υπηρεσίες Premium και High Availability

Στις εκδοχές Premium και High Availability αυτής της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται λειτουργίες του IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), οι οποίες επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν από τον Πελάτη μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση αυτής της Υπηρεσίας Cloud και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν για κανέναν άλλο σκοπό.

### 7.4 Υποχρεώσεις του Πελάτη για το Master Data Management on Cloud

Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να προβαίνει έγκαιρα στην εγκατάσταση επιδιορθώσεων (patches) για την Υπηρεσία Cloud, το λειτουργικό σύστημα και άλλο λογισμικό ώστε να αποφεύγει την εμφάνιση ελαττωμάτων και ζητημάτων ασφάλειας και να εξασφαλίζει τη συμβατότητα με τυχόν νέες λειτουργίες.

Η IBM μπορεί να ζητήσει την έγκαιρη εγκατάσταση κρίσιμων επιδιορθώσεων ασφάλειας από τον Πελάτη προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν επιπτώσεις όχι μόνον στον ίδιο τον Πελάτη αλλά και σε άλλους Πελάτες. Σε περίπτωση που δεν το πράξει, η παροχή της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη ενδέχεται να ανασταλεί.

Ο Πελάτης μπορεί να προβαίνει στην εγκατάσταση πρόσθετων πακέτων τρίτων προμηθευτών για χρήση με την Υπηρεσία Cloud. Η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει υποστήριξη για τα εν λόγω πακέτα και δεν φέρει ευθύνη για τις επιπτώσεις που έχουν τα εν λόγω πρόσθετα πακέτα στην απόδοση της Υπηρεσίας Cloud (δηλαδή στο Master Data Management on Cloud, στο λειτουργικό σύστημα ή στην πλατφόρμα υλικού εξοπλισμού στο σύνολό της).

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εφεδρική αποθήκευση (backup) της λύσης.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και αποκατάσταση της λύσης.

**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.