

## IBM Order Management

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Order Management είναι μια βασισμένη στο cloud υπηρεσία πανκαναλικής διαχείρισης παραγγελιών που επιτρέπει σε εσωτερικές και εξωτερικές πηγές προμήθειας να ανταποκρίνονται σε επίπεδα παροχής υπηρεσιών και επιχειρησιακούς κανόνες του Πελάτη. Η Υπηρεσία Cloud αθροίζει τα στοιχεία παραγγελιών από διαφορετικά κανάλια παρέχοντας μια ενιαία προβολή της ζήτησης, των αποθεμάτων και των προμηθειών σε παγκόσμια κλίμακα μέσω της συνεργασίας με τους προμηθευτές του Πελάτη. Η Υπηρεσία Cloud ενοποιεί τις λειτουργίες ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), αποθήκης, εφοδιαστικής αλυσίδας, οικονομικής διαχείρισης, απόδοσης φόρων και τιμολόγησης, και άλλες εσωτερικές και εξωτερικές διεργασίες. Το IBM Order Management περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασισμένα στην παροχή λύσεων πακέτα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του Πελάτη για τη διαδικασία διαχείρισης παραγγελιών.

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

Το IBM Order Management-Essentials Edition παρέχει μια εισαγωγική Υπηρεσία Cloud για την πανκαναλική διαχείριση παραγγελιών. Έχει σχεδιαστεί για την παροχή βασικών δυνατοτήτων διαχείρισης παραγγελιών για την ενίσχυση υφιστάμενων πρωτοβουλιών e-commerce ή την έναρξη νέων πανκαναλικών πρωτοβουλιών. Αυτή η έκδοση περιλαμβάνει ένα μικρότερο, τυποποιημένο σύνολο βασικών λειτουργιών που παρέχουν πιο απλές επιλογές έργου χρησιμοποιώντας τυποποιημένα πρότυπα παραμετροποίησης. Αυτή η Υπηρεσία Cloud διατίθεται βάσει συνδρομής και βάση πληρωμής ανά χρήση και περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **Δρομολόγηση Παραγγελιών (Order Routing)**  
Συνάθροιση, διαχείριση και παρακολούθηση παραγγελιών στο πλαίσιο της υποστήριξης απλών πανκαναλικών λειτουργιών. Η δρομολόγηση παραγγελιών σε όλη την έκταση της επιχείρησης ελέγχεται βάσει κανόνων τροφοδότησης. Η υπηρεσία αυτή παρέχει ένα μηχανισμό δρομολόγησης παραγγελιών που ελέγχει και παρακολουθεί την παραγγελία καθ' όλη τη διάρκεια ζωής της, από τη δημιουργία και τον προγραμματισμό της έως τη διεκπεραίωση και τιμολόγησή της.
- **Απλή Προβολή Πληροφοριών Διαθεσιμότητας Αποθεμάτων (Simple Inventory Availability)**  
Συγκεντρώνει στοιχεία αποθεμάτων από διαφορετικά συστήματα, δημιουργώντας μια ενιαία προβολή της προσφοράς και της ζήτησης η οποία συνδέεται άμεσα με τη διεκπεραίωση παραγγελιών. Παρέχει υποστήριξη για την αναζήτηση πληροφοριών διαθεσιμότητας αποθεμάτων και για κρατήσεις αποθεμάτων από κανάλια πώλησης.
- **Προγραμματισμός (Scheduling)**  
Παρέχει παραμετροποιήσιμους κανόνες για τον έλεγχο της επεξεργασίας της παραγγελίας, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς προμήθειας, τους περιορισμούς προϊόντων και τους επιχειρηματικούς περιορισμούς του Πελάτη.
- **Επιστροφές (Returns)**  
Παρέχει απλές διαδικασίες για τη δημιουργία επιστροφών, την έγκριση επιστροφών, τη διεκπεραίωση επιστροφών και την επεξεργασία της επιστροφής χρημάτων.
- **Αναζήτηση και Αρχαιοθέτηση Παραγγελιών (Order Search and Archival)**  
Παρέχει μια ενιαία υποδομή αποθήκευσης παραγγελιών για την αναζήτηση, τον έλεγχο και την παρακολούθηση παραγγελιών καθ' όλη τη διάρκεια του ενεργού και αρχειοθετημένου κύκλου ζωής τους.

- Αναφορές Επιχειρησιακών Λειτουργιών (Operational Reporting)

Παρέχει δυνατότητες δημιουργίας αναφορών μέσω του IBM Cognos Analytics on Cloud για τα δεδομένα συναλλαγών της Υπηρεσίας Cloud αναφορικά με τις καθημερινές επιχειρησιακές λειτουργίες. Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, το IBM Cognos Analytics on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί μόνο δείγματα αναφορών του IBM Cognos Analytics, το Cognos Supplementary Languages, το Framework Manager, το Report Studio, το Dynamic Query, ενότητες δεδομένων (data modules) και δείγματα αναφορών. Το IBM Cognos Analytics on Cloud επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο για τη δημιουργία έως 140 αναφορών επιχειρησιακών λειτουργιών ανά εβδομάδα, κάνοντας χρήση των δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud εντός των ορίων που τίθενται για την Υπηρεσία Cloud και για κανέναν άλλο σκοπό και κατά κανέναν άλλο τρόπο χωριστά από την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης απαγορεύεται να χρησιμοποιεί το IBM Cognos Analytics on Cloud ως εργαλείο εξαγωγής δεδομένων με σκοπό την εισαγωγή των εν λόγω δεδομένων σε οποιαδήποτε άλλη υποδομή αποθήκευσης. Τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα για τη δημιουργία αναφορών περιορίζονται στα δεδομένα μιας περιόδου επτά ημερών στην ενεργή βάση δεδομένων. Η πρόσβαση και η χρήση του IBM Cognos Analytics on Cloud από τον Πελάτη υπόκεινται στην πιο πρόσφατη έκδοση της Περιγραφής Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμη για το IBM Cognos Analytics on Cloud στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι που προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων που προβλέπονται στην Περιγραφή Υπηρεσιών για το IBM Cognos Analytics on Cloud. Για τις λειτουργίες που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο ισχύουν οι όροι του Εγχειριδίου Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) για το IBM Cognos Analytics on Cloud.

Στις χρεώσεις συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι παρακάτω πόροι και υπηρεσίες. Για πιο αναλυτικές πληροφορίες, ανατρέξτε στο άρθρο Πρόσθετοι Όροι:

- Ένα (1) Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών
- Ένα (1) Περιβάλλον Παραγωγής

### 1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

Το IBM Order Management-Standard Edition είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud της IBM που παρέχει ένα πιο ολοκληρωμένο σύνολο λειτουργιών πανκαναλικής διαχείρισης παραγγελιών. Επιτρέπει την έξυπνη συσχέτιση εσωτερικών και εξωτερική πηγών προμήθειας και ζήτησης και τη συμμόρφωση με τους επιχειρησιακούς κανόνες που έχουν οριστεί από τον οργανισμό του Πελάτη. Η προσφορά αθροίζει τα στοιχεία παραγγελιών από διαφορετικά κανάλια παρέχοντας μια ενιαία προβολή της ζήτησης, των αποθεμάτων και των προμηθειών σε παγκόσμια κλίμακα μέσω της συνεργασίας με τους προμηθευτές. Η προσφορά παρέχει τη δυνατότητα ενοποίησης με τις λειτουργίες ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), αποθήκης, οικονομικής διαχείρισης, εφοδιαστικής αλυσίδας, απόδοσης φόρων και τιμολόγησης, και άλλες εσωτερικές και εξωτερικές διεργασίες, με τη χρήση ενός ευρέως φάσματος υποστηριζόμενων μεθόδων ενοποίησης. Αυτή η Υπηρεσία Cloud διατίθεται βάσει συνδρομής και βάση πληρωμής ανά χρήση και περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Ενορχήστρωση Παραγγελιών (Order Orchestration)

Παρέχει τη δυνατότητα συνάθροισης, διαχείρισης και παρακολούθησης παραγγελιών από όλα τα κανάλια, επιτρέποντας την ενορχήστρωση σύνθετων πολυεπίπεδων παραγγελιών, τον εντοπισμό προβληματικών καταστάσεων και την προώθηση της επίλυσής τους σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες. Ένας μηχανισμός έξυπνης τροφοδότησης συντονίζει τη διεκπεραίωση παραγγελιών από τα αρμόδια άτομα σε όλη την έκταση της επιχείρησης. Παρέχει μια ενιαία υποδομή αποθήκευσης παραγγελιών για την τροποποίηση, ακύρωση, έλεγχο και παρακολούθηση παραγγελιών καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους.

- Προβολή Αποθεμάτων σε Πολλαπλά Επίπεδα (Multi-stage Inventory Visibility)

Συγκεντρώνει στοιχεία αποθεμάτων από διαφορετικά συστήματα, δημιουργώντας μια ενιαία προβολή πολλαπλών ειδών προσφοράς και ζήτησης. Συσχετίζει διάφορα είδη ζήτησης και προμήθειας στα διάφορα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας, με τη χρήση επιχειρησιακών κανόνων που λαμβάνουν υπόψη την κατάτμηση αποθεμάτων, τις εισερχόμενες ροές αποθεμάτων και την παρακολούθηση κατώτατων ορίων αποθεμάτων και της ταχύτητας κίνησης αποθεμάτων. Παρέχει προβολές αποθεμάτων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις συγκεκριμένων ρόλων.

- Βελτιστοποίηση Προγραμματισμού (Scheduling Optimization)  
Παρέχει παραμετροποιήσιμους κανόνες για τον έλεγχο της επεξεργασίας της παραγγελίας, λαμβάνοντας υπόψη κανόνες προηγμένης βελτιστοποίησης, πολυεπίπεδες σχέσεις παραγγελιών, κανόνες προμήθειας και κατανομής πόρων, κανόνες για προϊόντα και σχέσεις μεταξύ προϊόντων και τους επιχειρηματικούς κανόνες και τις προτιμήσεις αποστολής εμπορευμάτων του Πελάτη.
- Αντίστροφη Εφοδιαστική (Reverse Logistics)  
Διασυνδέει αιτήματα επιστροφής ή επισκευής με τις αρχικές εντολές πώλησης, επιτρέποντας έτσι την παρακολούθηση του κύκλου επισκευών. Συσχετίζει επιστρεφόμενα προϊόντα με την κατάλληλη αποθήκη, βάσει επιχειρησιακών κανόνων.
- Προηγμένη Αναζήτηση και Αρχαιοθέτηση Παραγγελιών (Advanced Order Search and Archival)  
Παρέχει βελτιωμένα εργαλεία για την αναζήτηση, διατήρηση και παρακολούθηση παραγγελιών καθ' όλη τη διάρκεια του ενεργού και αρχαιοθετημένου κύκλου ζωής μιας παραγγελίας.
- Αναφορές Επιχειρησιακών Λειτουργιών (Operational Reporting)  
Παρέχει δυνατότητες δημιουργίας αναφορών μέσω του IBM Cognos Analytics on Cloud για τα δεδομένα συναλλαγών της Υπηρεσίας Cloud αναφορικά με τις καθημερινές επιχειρησιακές λειτουργίες. Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, το IBM Cognos Analytics on Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί μόνο δείγματα αναφορών του IBM Cognos Analytics, το Cognos Supplementary Languages, το Framework Manager, το Report Studio, το Dynamic Query, ενότητες δεδομένων (data modules) και δείγματα αναφορών. Το IBM Cognos Analytics on Cloud επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο για τη δημιουργία έως 140 αναφορών επιχειρησιακών λειτουργιών ανά εβδομάδα, κάνοντας χρήση των δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud εντός των ορίων που τίθενται για την Υπηρεσία Cloud και για κανέναν άλλο σκοπό και κατά κανέναν άλλο τρόπο χωριστά από την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης απαγορεύεται να εξαγάγει δεδομένα από το IBM Cognos Analytics on Cloud για χρήση με οποιαδήποτε άλλη υποδομή αποθήκευσης. Τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα για τη δημιουργία αναφορών περιορίζονται στα δεδομένα μιας περιόδου επτά ημερών στην ενεργή βάση δεδομένων. Η πρόσβαση και η χρήση του IBM Cognos Analytics on Cloud από τον Πελάτη υπόκεινται στην πιο πρόσφατη έκδοσή της Περιγραφής Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμη για το IBM Cognos Analytics on Cloud στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι που προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων που προβλέπονται στην Περιγραφή Υπηρεσιών για το IBM Cognos Analytics on Cloud. Για τις λειτουργίες που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο ισχύουν οι όροι του Εγχειριδίου Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) για το IBM Cognos Analytics on Cloud.

Στις χρεώσεις συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι παρακάτω πόροι και υπηρεσίες. Για πιο αναλυτικές πληροφορίες, ανατρέξτε στο άρθρο Πρόσθετοι Όροι:

- Ένα (1) Περιβάλλον Ενοποίησης
- Ένα (1) Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών
- Ένα (1) Περιβάλλον Προ-Παραγωγής
- Ένα (1) Περιβάλλον Παραγωγής
- Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης: μία (1) ημέρα και Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης: σαράντα οκτώ (48) ώρες

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Παρακάτω περιγράφονται οι διαθέσιμες επιλογές του IBM Order Management:

### 1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Το Store Engagement έχει σχεδιαστεί για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του προσωπικού ενός καταστήματος σε όλους τους τομείς του καταστήματος. Οι λειτουργίες του αφορούν τόσο τις υποστηρικτικές ("back of store") δραστηριότητες όσο και τις δραστηριότητες άμεσης εξυπηρέτησης ("front of store") του προσωπικού. Το Store Engagement περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δυνατότητα συγκέντρωσης, συσκευασίας ή αποστολής εμπορευμάτων στο πλαίσιο της διεκπεραίωσης παραγγελιών που γίνονται στο κατάστημα.
- Προβολή, εκτέλεση και διαχείριση εργασιών συγκέντρωσης, συσκευασίας και αποστολής εμπορευμάτων στο πλαίσιο της διεκπεραίωσης παραγγελιών που γίνονται στο κατάστημα.

- Καταγραφή, εκτέλεση και διαχείριση δραστηριοτήτων με εισερχόμενα εμπορεύματα και παραγγελίες στο κατάστημα.
- Προβολή, εκτέλεση και διαχείριση εργασιών συγκέντρωσης, συσκευασίας, αποστολής ή παραλαβής εμπορευμάτων στο πλαίσιο της διεκπεραίωσης εντολών μεταφοράς εμπορευμάτων από και προς το κατάστημα.
- Μαζική συγκέντρωση εμπορευμάτων για την ταυτόχρονη διεκπεραίωση πολλαπλών παραγγελιών, αντί για τη διεκπεραίωση μίας παραγγελίας κάθε φορά.
- Χρήση χειριστηρίου καταστήματος (Store Dashboard) για την προβολή της κατάστασης διεκπεραίωσης παραγγελιών από τους πελάτες του καταστήματος.
- Δυνατότητα λήψης παραγγελιών από το κατάστημα ανεξάρτητα από τη μέθοδο ή την τοποθεσία διεκπεραίωσής τους, με βάση τη διαθεσιμότητα αποθεμάτων στο σύνολο του δικτύου διεκπεραίωσης παραγγελιών.
- Δυνατότητες γρήγορης λήψης παραγγελιών και ολοκλήρωσης αγορών.
- Προηγμένη Εξυπηρέτηση Πελατών με δυνατότητες τροποποίησης παραγγελιών, όπως π.χ. ακύρωση παραγγελίας, ακύρωση στοιχείου παραγγελίας, αλλαγή μεθόδου μεθόδου διεκπεραίωσης, προσθήκη ή αφαίρεση προϊόντων, αναπροσαρμογή τιμών και προσθήκη ή τροποποίηση δελτίου παραγγελίας.
- Δυνατότητα επιστροφής προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της διεκπεραίωσης επιστροφών, για όλες τις παραγγελίες, ανεξάρτητα από το κανάλι μέσω του οποίου αγοράστηκε το προϊόν. Δυνατότητα διεκπεραίωσης μιας επιστροφής χωρίς αντίστοιχες πληροφορίες παραγγελίας (blind return).
- Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών (clienteling), με δυνατότητες παροχής εξατομικευμένων προτάσεων και πληροφοριών ιστορικού παραγγελιών που παρέχουν μια πιο αναλυτική εικόνα του πελάτη. Δυνατότητα προσθήκης σημειώσεων για έναν πελάτη, οι οποίες θα είναι ορατές σε όλα τα κανάλια.

Η αγορά του Store Engagement AddOn αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση οποιωνδήποτε Συσκευών Πελάτη σε ένα κατάστημα που αξιοποιεί ή καλεί API και υπηρεσίες Order Management.

### 1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Το Call Center αποτελεί μια διαδικτυακή, βασιζόμενη στο cloud λύση κέντρου διεκπεραίωσης κλήσεων που παρέχει σε εκπροσώπους εξυπηρέτησης πελατών (CSR) ένα μοναδικό σημείο πρόσβασης σε εμπορικές πληροφορίες. Το Call Center υποστηρίζει ευέλικτες αλληλεπιδράσεις πελατών που επιτρέπουν την "παραγγελία από οπουδήποτε και την εκτέλεση παραγγελιών από οπουδήποτε".

Το Call Center παρέχει στους εκπροσώπους ενός κέντρου διεκπεραίωσης κλήσεων τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Παροχή ολοκληρωμένης εμπειρίας πελατών κατά την επικοινωνία τους με την εταιρεία σας μέσω του κέντρου διεκπεραίωσης κλήσεων, στο κατάστημά σας ή μέσω του διαδικτύου.
- Παροχή μιας ενιαίας προβολής των συναλλαγών με τους πελάτες η οποία επιτρέπει πιο ουσιαστικές συζητήσεις για διασταυρούμενες πωλήσεις (cross-sell) και πωλήσεις πρόσθετης αξίας (up-sell) με τους πελάτες.
- Γρήγορη και αποτελεσματική εκτέλεση σύνθετων εργασιών τροποποίησης παραγγελιών.
- Δυνατότητα προγραμματισμού παραδόσεων και συναντήσεων σε μία κλήση αντί να απαιτούνται χωριστές κλήσεις.
- Εξάλειψη "ορφανών" παραγγελιών μέσω της δυνατότητας ανάληψης του ηλεκτρονικού καλαθιού αγορών ενός πελάτη.
- Γρήγορη παραμετροποίηση στοιχείων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη.

Η αγορά του Call Center AddOn αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την πρόσβαση σε API και υπηρεσίες Order Management από οποιονδήποτε εκπρόσωπο υποστήριξης πελατών για οποιαδήποτε από τις ανωτέρω δραστηριότητες ενός κέντρου διεκπεραίωσης κλήσεων.

### 1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Επιτρέπει την αυτόματη δημιουργία εντολών αγοράς (POs) και την αποστολή τους σε προμηθευτές για την απευθείας παράδοση εμπορευμάτων ή την αναπλήρωση αποθεμάτων, τη διαχείριση του κύκλου

ζωής των εντολών αγοράς και την παρακολούθηση εξαιρέσεων, συμπεριλαμβανομένης της αυτόματης ενημέρωσης της κατάστασης παραγγελιών με βάση τα στοιχεία της αντίστοιχης εντολής αγοράς.

#### **1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments**

Παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού της παράδοσης, της εγκατάστασης και της εκτέλεσης άλλων πρόσθετων υπηρεσιών κατά τη διεκπεραίωση της παραγγελίας. Χρησιμοποιεί βασιζόμενες σε κανόνες τεχνικές υπολογισμού ημερομηνίας παράδοσης, επιλογής προμηθευτών και κατανομής προσωπικού με ενσωματωμένες λειτουργίες ελέγχου αποθεμάτων, παράδοσης εμπορευμάτων και εκτέλεσης υπηρεσιών.

#### **1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator**

Παρέχει σε πελάτες, εκπροσώπους πωλήσεων και εξουσιοδοτημένα κανάλια τη δυνατότητα προσαρμογής σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών βάσει διάφορων επιλογών και επιχειρηματικών κανόνων, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με το είδος του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

#### **1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing**

Παρέχει τεχνικές ορισμού τιμών βάσει κανόνων οι οποίες βασίζονται σε παραμετροποιημένες παραγγελίες, λειτουργώντας ως υπηρεσία κοινής διακαναλικής τιμολόγησης.

#### **1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting**

Επιτρέπει τη δημιουργία και διαπραγμάτευση προσφορών, την αυτοματοποίηση της διαδικασίας έγκρισης και την επιβολή κανόνων τιμολόγησης.

#### **1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment**

Το Integration Environment περιλαμβάνεται στο IBM Order Management Standard Edition. Δεν περιλαμβάνεται στη συνδρομή για το IBM Order Management Essentials Edition. Διατίθεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία για την Υπηρεσία Cloud, σε περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα Περιβάλλοντα Ενοποίησης.

#### **1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment**

Το Test Environment περιλαμβάνεται τόσο στο IBM Order Management Essentials Edition όσο και στο IBM Order Management Standard Edition. Διατίθεται ως πρόσθετη (add-on) υπηρεσία για την Υπηρεσία Cloud, σε περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα Περιβάλλοντα Διενέργειας Δοκιμών.

#### **1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability**

Για τους ημερολογιακούς μήνες κατά τους οποίους ο ωριαίος αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται από την Υπηρεσία Cloud υπερβαίνει το μέγιστο αριθμό Γραμμών σε Εντολές σε ώρες αιχμής που δικαιούται ο Πελάτης, ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τις δυνατότητες προσθήκης δυναμικότητας (bursting) πέραν από το πρότυπο όριο που καθορίζεται στο παρακάτω άρθρο Πρότυπα της Προσφοράς. Η δυνατότητα προσθήκης δυναμικότητας μπορεί να αυξηθεί σε ενότητες των 1000 Γραμμών σε Εντολές ανά ώρα και θα χρεώνεται βάσει πληρωμής ανά χρήση. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για τη δυνατότητα αυτή κατά τη διάρκεια των μηνών κατά τους οποίους έχει ζητήσει την πρόσθετη δυναμικότητα επεξεργασίας και μόνο για όσο χρονικό διάστημα η δυνατότητα αυτή παραμένει διαθέσιμη για χρήση από τον Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή πρέπει να παραγγελθεί τουλάχιστον 60 ημέρες πριν από την πρώτη ημέρα του μήνα ή των μηνών κατά τους οποίους αναμένεται να προκύψουν οι αυξημένες απαιτήσεις δυναμικότητας.

#### **1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support**

Παρέχει υποστήριξη για ζητήματα που δεν είναι κρισιμότητας 1 σε μια πρόσθετη δεύτερη ή τρίτη ζώνη ώρας.

#### **1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network**

Ένα δίκτυο VPN απαιτείται από την Υπηρεσία Cloud μόνο αν μια σύνδεση ενοποίησης μέσω του Internet δεν είναι κρυπτογραφημένη ή επαρκώς προστατευμένη. Απαιτούνται εφεδρικά κυκλώματα για την εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας.

#### **1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB**

Παρέχει επιλογές ενισχυμένης συνδεσιμότητας που επιτρέπουν στους πελάτες να δημιουργούν άμεσες, ιδιωτικές συνδέσεις μεταξύ των απομακρυσμένων περιβαλλόντων δικτύου τους και των περιβαλλόντων IBM Cloud τους.

#### 1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Παρέχει βελτιωμένους στόχους για την επιχειρησιακή συνέχεια με τέσσερις (4) ώρες ως Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (RTO) και δύο (2) ώρες ως Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (RPO). Η υπηρεσία Recovery Time Objective Improvement διατίθεται μόνο για το Standard Edition.

### 1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

#### Implementation Assurance Services

Η υπηρεσία Implementation Assurance Services συνίσταται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο των οποίων η IBM παρέχει μια ανασκόπηση των σχεδίων υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη εντός του καθορισμένου εύρους και του θεματικού πλαισίου που καθορίζεται παρακάτω για την αντίστοιχη προσφορά (τα "Καλυπτόμενα Σχέδια") για την αξιολόγηση της κατάλληλης χρήσης των τυποποιημένων λειτουργιών της Υπηρεσίας Cloud και των αρχιτεκτονικών/τεχνολογιών για την επέκταση και προσαρμογή τους. Στο πλαίσιο της διαδικασίας ανασκόπησης, η IBM θα προτείνει βέλτιστες πρακτικές για την αρχιτεκτονική και τη σχεδίαση των κύριων προσαρμογών και επεκτάσεων, καθώς και για το σχεδιασμό της υλοποίησης της λύσης.

Ο Πελάτης θα παρέχει τις απαιτούμενες υποστηρικτικές πληροφορίες και τεκμηρίωση για τα Καλυπτόμενα Σχέδια προκειμένου να καθίσταται δυνατή η έγκαιρη ολοκλήρωση των ανασκοπήσεων και θα διαθέτει το απαιτούμενο προσωπικό, είτε δικό του είτε του καθορισμένου τρίτου παρόχου υπηρεσιών του, που θα έχει την ευθύνη για τα Καλυπτόμενα Σχέδια, στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την παροχή πληροφοριών "από πρώτο χέρι". Ο Πελάτης, και προαιρετικά ο καθορισμένος από τον Πελάτη τρίτος πάροχος υπηρεσιών, θα προβαίνουν εγκαίρως στην εξέταση των αποτελεσμάτων των ανασκοπήσεων.

Η IBM δεν εγγυάται ότι ο αρχικός αριθμός ωρών που αγοράζει ο Πελάτης θα επαρκεί για την εξέταση του σχεδίου του Πελάτη και μπορεί να είναι απαραίτητη η αγορά πρόσθετων ενοτήτων συμβουλευτικών ωρών για την πλήρη εξέτασή του. Σε περίπτωση που ο αριθμός ωρών που αγοράστηκε δεν επαρκεί για την εξέταση ολόκληρου του έργου, θα δίδεται έμφαση στο εύρος της κάλυψης και λιγότερο στο βάθος της κάλυψης. Ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες, αυτή η υπηρεσία θα θεωρείται ολοκληρωμένη μετά την εκτέλεση των από κοινού προγραμματισμένων και ανατεθειμένων εργασιών και παραδοτέων εντός του συμβατικά συμφωνημένου αριθμού ωρών που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη, και την ολοκλήρωση της ανασκόπησης των αποτελεσμάτων με τον Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για την έγκαιρη διεξαγωγή της υπηρεσίας Implementation Assurance Services, οι δραστηριότητες της υπηρεσίας θα διακοπούν και η υπηρεσία θα θεωρείται ολοκληρωμένη.

Η υπηρεσία Implementation Assurance Services είναι διαθέσιμη μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας και θα υπόκειται στο ανώτατο δεσμευμένο αριθμό ωρών και στο θεματικό εύρος που καθορίζεται παρακάτω για κάθε αντίστοιχη προσφορά. Τυχόν υπολειπόμενες συμβουλευτικές ώρες που έχουν μείνει αχρησιμοποίητες στο τέλος της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας λήγουν και ακυρώνονται.

#### 1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 80 συμβουλευτικές ώρες αθροιστικά για τη διεξαγωγή ανασκοπήσεων κατά τη διάρκεια της φάσης σχεδιασμού και υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια μιας περιόδου ισχύος (6) μηνών. Οι ανασκοπήσεις καλύπτουν την παροχή εγγράφων στα οποία τεκμηριώνονται το περίγραμμα και ο ορισμός της λύσης και την κατάρτιση ενός σχεδίου έργου για την υλοποίηση της λύσης. Η λίστα των ανασκοπήσεων μπορεί να τροποποιηθεί αν είναι απαραίτητο, κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη και της IBM, με βάση τους προβλεπόμενους κινδύνους του έργου.

#### 1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 160 συμβουλευτικές ώρες αθροιστικά για τη διεξαγωγή ανασκοπήσεων κατά τη διάρκεια της φάσης σχεδιασμού και υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια μιας περιόδου ισχύος (6) μηνών. Οι ανασκοπήσεις καλύπτουν τα έγγραφα στα οποία τεκμηριώνονται το περίγραμμα και ο ορισμός της λύσης, το σχέδιο έργου για την υλοποίηση της λύσης, τα σχέδια μακροσχεδιασμού (macro design) και σχεδιαστικής επιτάχυνσης (sprint design), το σχέδιο ετοιμότητας για την έναρξη λειτουργίας (go live), το σχέδιο ετοιμότητας για επιχειρηματικούς χρήστες και DevOps, και το σχέδιο μεταφοράς τεχνογνωσίας. Η λίστα των ανασκοπήσεων μπορεί να τροποποιηθεί αν είναι απαραίτητο, κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη και της IBM, με την προσθήκη άλλων ανασκοπήσεων με βάση τους προβλεπόμενους κινδύνους του έργου.

### 1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 240 συμβουλευτικές ώρες αθροιστικά για τη διεξαγωγή ανασκοπήσεων κατά τη διάρκεια της φάσης σχεδιασμού και υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια μιας περιόδου ισχύος (6) μηνών. Οι ανασκοπήσεις καλύπτουν τις λειτουργικές απαιτήσεις, τις μη λειτουργικές απαιτήσεις, τα έγγραφα στα οποία τεκμηριώνονται το περίγραμμα και ο ορισμός της λύσης, το σχέδιο έργου, τα σχέδια μακροσχεδιασμού (macro design) και σχεδιαστικής επιτάχυνσης (sprint design), τους στόχους για την απόδοση, τα σχέδια διενέργειας δοκιμών, τη διαδικασία κατασκευής (build) και θέσης σε εφαρμογή, το σχέδιο ετοιμότητας για την έναρξη λειτουργίας (go live), το σχέδιο ετοιμότητας για επιχειρηματικούς χρήστες και DevOps, και το σχέδιο μεταφοράς τεχνογνωσίας. Η λίστα των ανασκοπήσεων μπορεί να τροποποιηθεί αν είναι απαραίτητο, κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη και της IBM, με την προσθήκη άλλων ανασκοπήσεων με βάση τους προβλεπόμενους κινδύνους του έργου.

### 1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Αυτή η υπηρεσία παρατείνει τη διάρκεια των υπηρεσιών Implementation Assurance Services Fundamental, Standard και Comprehensive κατά οκτώ επιπλέον ώρες βάσει των αρχικών όρων.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει 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.

#### Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

#### Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

#### Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

## 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Χρεώσεις

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Γραμμή σε Εντολή (Order Line) είναι η γραμμή που αντιστοιχεί σε ένα επιμέρους στοιχείο σε μια εντολή που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud.
- Σύνδεση (Connection) είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής που καθίσταται ή έχει καταστεί διαθέσιμη στις Υπηρεσίες Cloud.
- Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια συσκευή που ζητεί ή λαμβάνει εντολές εκτέλεσης, διαδικασίες ή εφαρμογές από ένα περιβάλλον εξυπηρετητή που αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud.
- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
IBM Order Management Developer Toolkit	<a href="https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument">https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument</a>

### 5.2 Δεδομένα Λογαριασμών της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (Payment Card Industry - "PCI")

Η Υπηρεσία Cloud δεν προορίζεται για την αποθήκευση, μετάδοση ή επεξεργασία Δεδομένων Λογαριασμών PCI. Για να περιορίζεται η πιθανότητα έκθεσης σε κινδύνους, τα Δεδομένα Λογαριασμών PCI πρέπει να ανακατευθύνονται ή να προωθούνται με τη χρήση ενός iFrame ή κάποιας άλλης τεχνολογίας η οποία διοχετεύει τα Δεδομένα Λογαριασμών PCI από το πρόγραμμα πλοήγησης του Πελάτη απευθείας στον κατάλληλο συμμορφούμενο με τα πρότυπα PCI πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.



Εάν είναι απαραίτητο, η Υπηρεσία Cloud θα επιτρέπει τη διέλευση Δεδομένων Λογαριασμών PCI από το δίκτυο και την επεξεργασία τους σε εικόνες λογισμικού εξυπηρετητή (server images) στο επίπεδο DMZ (DMZ tier) και Εφαρμογών (Application tier). Επιτρέπεται η επεξεργασία Δεδομένων Λογαριασμών PCI στη μνήμη και η προώθησή τους στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη, αλλά δεν επιτρέπεται η μεταφορά τους στη βάση δεδομένων ή η εγγραφή τους σε οποιοδήποτε σύστημα αρχείων σε οποιαδήποτε συσκευή με την Υπηρεσία Cloud.

Η IBM θα συμμορφώνεται, για τη διάρκεια ισχύος της συνδρομής, με το Πρότυπο Ασφάλειας Δεδομένων (Data Security Standard) της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (PCI) ("Πρότυπο PCI DSS") για τους ελέγχους που βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud. Οι εν λόγω έλεγχοι θα τεκμηριώνονται μέσω ενός Ερωτηματολογίου Αυτοαξιολόγησης για Εμπόρους (Self-Assessment Questionnaire for Merchants), Εκδοχή D (SAQ D), το οποίο περιέχει μια Θεώρηση Συμμόρφωσης (Attestation of Compliance - "AOC"), ή μέσω μιας κατάλληλης μεθόδου δημιουργίας αναφορών που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Προτύπου PCI DSS.

### 5.3 Ενημέρωση της Υπηρεσίας Cloud

Η IBM μπορεί να προβεί στην εφαρμογή ενημερώσεων, αναβαθμίσεων, συντήρησης και επιδιορθώσεων, ή στην πραγματοποίηση άλλων αλλαγών στην Εφαρμογή ή/και στην Υπηρεσία Cloud, όπως κρίνει απαραίτητο η IBM. Είναι ευθύνη του Πελάτη να διασφαλίζει ότι οι Επεκτάσεις εξακολουθούν να είναι συμβατές με την Υπηρεσία Cloud. Επίσης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών ή την εκτέλεση δραστηριοτήτων ανάπτυξης των Επεκτάσεων οι οποίες είναι απαραίτητες για τη διατήρηση της εν λόγω συμβατότητας. Για αναβαθμίσεις ή άλλες αλλαγές στην Εφαρμογή που η IBM κρίνει ότι ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στις Επεκτάσεις του Πελάτη, με την εξαίρεση των επιδιορθώσεων ασφάλειας ή άλλων παρόμοιων επιδιορθώσεων που θεωρούνται απαραίτητες από την IBM για τη διόρθωση σημαντικών τρωτών σημείων και σημείων έκθεσης σε κινδύνους για την Υπηρεσία Cloud, η IBM θα διαθέσει στον Πελάτη ένα πακέτο εργαλείων ανάπτυξης που θα παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα να δημιουργήσει ένα τοπικό περιβάλλον πιλοτικής λειτουργίας ("sandbox") πριν την προώθηση των εν λόγω αλλαγών στην Υπηρεσία Cloud, επιτρέποντας έτσι στον Πελάτη να διενεργήσει πρώτα τις απαραίτητες δοκιμές με τις Επεκτάσεις του.

### 5.4 Επεκτάσεις

Οι Επεκτάσεις (Extensions) επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει την Υπηρεσία Cloud έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη, με τη δημιουργία επεκτάσεων λογισμικού στην Εφαρμογή της Υπηρεσίας Cloud. Οι Επεκτάσεις είναι περιεχόμενο (όπως ορίζεται στη βασική σύμβαση που έχει συνάψει ο Πελάτης με την IBM για τη λήψη Υπηρεσιών Cloud) που παρέχεται από τον Πελάτη στο πλαίσιο της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, διαχείριση, συντήρησης και υποστήριξη όλων των Επεκτάσεων. Ο Πελάτης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση με την IBM ή με κάποιον τρίτο προμηθευτή που έχει λάβει ειδική έγγραφη εξουσιοδότηση από την IBM για τη δημιουργία Επεκτάσεων.

- α. Οι Επεκτάσεις που δημιουργούνται από τον Πελάτη υπόκεινται στους ακόλουθους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις:
  - (1) Η IBM θα έχει το δικαίωμα να εξετάζει και να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα έγγραφα σχεδίασης, τα σχέδια δοκιμών, τα αποτελέσματα δοκιμών και τον κώδικα αντικειμένου για Επεκτάσεις για λόγους συμμόρφωσης με τους όρους της Σύμβασης.
  - (2) Η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη τη διενέργεια καθορισμένων από την IBM δοκιμών απόδοσης. Ο Πελάτης θα παρέχει τα εν λόγω έγγραφα σχεδίασης, σχέδια και αποτελέσματα δοκιμών, και κώδικα αντικειμένου στην IBM για εξέταση σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την έναρξη λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud και θα συνεργάζεται με την IBM στην επίλυση ζητημάτων που έχουν εντοπιστεί από την IBM.
  - (3) Ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει την κατάρτιση και συντήρηση ενός προγράμματος για την αποτροπή της ενσωμάτωσης επιβλαβούς κώδικα, συμπεριλαμβανομένων ιών, "δούρειων ίππων", επιθέσεων άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλων διαταρακτικών και συγκεκριμένων τεχνολογιών στις Επεκτάσεις.
  - (4) Η IBM μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει τις Επεκτάσεις για τρωτά σημεία στην ασφάλεια ή/και για επιβλαβή κώδικα. Η IBM μπορεί να προβεί στην αφαίρεση Επεκτάσεων από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud ή στην αναστολή της λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud έως ότου διορθωθεί το τρωτό σημείο στην ασφάλεια ή αφαιρεθεί ο επιβλαβής κώδικας.

- (5) Στις Επεκτάσεις δεν θα περιλαμβάνονται και δεν θα προστίθενται εμπορικά προϊόντα ή πακέτα προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών που λειτουργούν ανεξάρτητα από την Υπηρεσία Cloud και απαγορεύεται η προσθήκη τέτοιων εμπορικών προϊόντων ή πακέτων προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών.
- (6) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση του προσωπικού του έτσι ώστε να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων για την εργασία με την Υπηρεσία Cloud και τις Επεκτάσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής, με έξοδα του Πελάτη. Σε περίπτωση που η IBM διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τις απαιτούμενες εργασίες του με την εύλογη βοήθεια της IBM, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να απαιτήσει τη συμμετοχή του Πελάτη σε δραστηριότητες πρακτικής εξάσκησης και μεταφοράς τεχνογνωσίας από στελέχη επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM. Οι εν λόγω δραστηριότητες μεταφοράς τεχνογνωσίας θα γίνονται έναντι πρόσθετης χρέωσης και με έξοδα του Πελάτη.
- β. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή και τη διενέργεια όλων των απαιτούμενων δοκιμών των Επεκτάσεων σε όλα τα Περιβάλλοντα.
- γ. Οι όποιες πρόσθετες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν από την IBM για την υποστήριξη Επεκτάσεων, όπως π.χ. η δημιουργία Επεκτάσεων ή η ενεργοποίηση άλλων ενσωματωμένων στοιχείων, μπορεί να περιγράφονται σε μια χωριστή Περιγραφή Έργου μεταξύ της IBM και του Πελάτη, και θα υπόκεινται σε χωριστές χρεώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις χρεώσεις που ορίζονται στην εν λόγω Περιγραφή Έργου.

## 5.5 Περιβάλλοντα Υπηρεσιών Cloud

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη λειτουργική υποδομή για την εκτέλεση του λογισμικού για το οποίο η IBM παρέχει υποστήριξη και τις απαιτούμενες αναβαθμίσεις δικτύου, υλικού εξοπλισμού και συστήματος. Ως τμήμα της συνδρομής, η IBM παρέχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα περιβάλλοντα ανάλογα με τη χρησιμοποιούμενη έκδοση της Υπηρεσίας Cloud. Τυχόν πρόσθετα περιβάλλοντα ή περιβάλλοντα ανεξάρτητης (standalone) λειτουργίας διατίθενται κατόπιν σχετικού αιτήματος και έναντι πρόσθετης χρέωσης.

- **Περιβάλλον Ενοποίησης (Integration Environment)**  
Παρέχει μια ενιαία, λειτουργικά ισοδύναμη περίπτωση χρήσης του περιβάλλοντος παραγωγής και της υποστηρικτικής του υποδομής η οποία προορίζεται αποκλειστικά για την ενοποίηση και λειτουργική δοκιμή της νέας Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της Εφαρμογής και των όποιων Επεκτάσεων. Το Περιβάλλον Ενοποίησης θα ενεργοποιείται μερικές φορές την ημέρα έως ότου προκύψει ένα αποτέλεσμα ("build") που είναι έτοιμο για τεθεί σε εφαρμογή στο Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών.
- **Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών (Test Environment)**  
Παρέχει μια ενιαία, λειτουργικά ισοδύναμη περίπτωση χρήσης του περιβάλλοντος παραγωγής και της υποστηρικτικής του υποδομής η οποία προορίζεται συνήθως για τη διενέργεια δοκιμών διασφάλισης ποιότητας, απόδοσης και τελικού ελέγχου της νέας Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της Εφαρμογής και οποιωνδήποτε Επεκτάσεων. Συνήθως, το Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών έχει μόνο σταθερές ροές κώδικα που τίθενται σε εφαρμογή για την προετοιμασία της τελικής προώθησης σε περιβάλλοντα όπως π.χ. το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής, το Περιβάλλον Παραγωγής και το Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή.
- **Περιβάλλον Προ-Παραγωγής (Pre-Production Environment)**  
Παρέχει ένα αντίγραφο περιορισμένης έκτασης του περιβάλλοντος παραγωγής για την εφαρμογή και τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τον Πελάτη των παραμετροποιήσεων της τελικής Εφαρμογής με τις όποιες Επεκτάσεις. Αυτό το Περιβάλλον διατηρείται πάντοτε σε κατάσταση λειτουργίας σύμφωνα με τα λειτουργικά πρότυπα και τα πρότυπα συμμόρφωσης για περιβάλλοντα παραγωγής, αλλά δεν καλύπτεται ως τμήμα της Σύμβασης Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών. Αυτή είναι η κύρια τοποθεσία για τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες του Πελάτη και τις τελικές αξιολογήσεις/δοκιμές απόδοσης πριν την έναρξη λειτουργίας στο Περιβάλλον Παραγωγής.
- **Περιβάλλον Παραγωγής (Production Environment)**  
Το Περιβάλλον Παραγωγής είναι ο τελικός προορισμός όλου του εκτελούμενου λογισμικού στη διαχείριση κύκλου ζωής της Υπηρεσίας Cloud. Η πρόσβαση σε αυτό το σύστημα περιορίζεται αποκλειστικά σε προσωπικό ή εξουσιοδοτημένους χρήστες της IBM. Το Περιβάλλον Παραγωγής

περιλαμβάνει την Εφαρμογή, τα συστήματα και την υποδομή υποστηρικτικών συστημάτων στα οποία αποκτούν πρόσβαση οι τελικοί χρήστες και οι πελάτες ενός οργανισμού και τα οποία χρησιμοποιούν σε επιχειρησιακή βάση για την εκτέλεση των επιχειρηματικών τους διεργασιών και συναλλαγών.

## 5.6 Ενοποίηση με την Υπηρεσία Cloud

Η Υπηρεσία Cloud υποστηρίζει διάφορες μεθόδους για την ενοποίηση της με υπηρεσίες παλιότερης υποδομής και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Οι ακόλουθες δυνατότητες παρέχονται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, με ή χωρίς τη χρήση εικονικών ή φυσικών κυκλωμάτων.

- Διεπαφή Προγραμμάτων Εφαρμογών (Application Program Interface - API)  
Ένα σύνολο ρουτινών, πρωτοκόλλων και εργαλείων για τη δημιουργία λογισμικού και εφαρμογών.
- Ουρά Μηνυμάτων (Message Queue - MQ)  
Παρέχει τη δυνατότητα διαδιεργασιακής επικοινωνίας (IPC) ή διανηματικής επικοινωνίας (inter-thread communication) εντός της ίδιας διεργασίας. Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στην Υπηρεσία Cloud να λειτουργεί, μέσω εξερχόμενων συνδέσεων JMS (Java Messaging Service), ως τελικό σημείο για δίκτυα MQ ή διασημειακές (point-to-point) επικοινωνίες. Η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει ένα σημείο εισερχόμενης σύνδεσης, ούτε τη δυνατότητα δρομολόγησης μεταξύ δύο ή περισσότερων τελικών σημείων που δεν αποτελούν μέρος της Υπηρεσίας Cloud.

## 5.7 Παρακολούθηση

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες παρακολούθησης, οι οποίες είναι σχεδιασμένες για την αξιολόγηση όλων των πτυχών της Υπηρεσίας Cloud, από τη λειτουργία του υλικού εξοπλισμού της έως τη γενική της απόδοση:

- Παρακολούθηση Υποδομής Cloud (Cloud Infrastructure Monitoring)  
Παρακολουθεί την κατάσταση υγείας και γενικής λειτουργίας της πλατφόρμας της υποδομής cloud.
  - Παρακολούθηση Εφαρμογής (Application Monitoring)  
Παρακολουθεί την κατάσταση υγείας και γενικής λειτουργίας της Εφαρμογής.
  - Συνθετική Παρακολούθηση (Synthetic Monitoring)  
"Προσομοιωμένα πατήματα κουμπιών και επιλογών από το χρήστη" για την παρακολούθηση της κατάστασης υγείας και γενικής λειτουργίας των Επεκτάσεων που εκτελούνται σε συνάρτηση με την Εφαρμογή.
- α. Παρακολούθηση του Περιβάλλοντος Παραγωγής
- (1) Η IBM θα ανταποκρίνεται στις λειτουργίες παρακολούθησης πλατφόρμας ανάλογα με την κρισιμότητα και τις επιπτώσεις των ζητημάτων που εντοπίζονται. Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 1 και θα προβαίνει άμεσα στη διεκπεραίωση του ζητήματος.
  - (2) Η IBM θα μεριμνά για την παρακολούθηση αναπτυσσόμενων από τον Πελάτη υποθέσεων συνθετικής χρήσης και θα προβαίνει στην παρακολούθηση και άνοιγμα της αντίστοιχης υπόθεσης υποστήριξης (support case), ανάλογα με τις επιπτώσεις στην Υπηρεσία Cloud, και στη συνέχεια στην έναρξη της διεκπεραίωσης του ζητήματος. Η συνθετική παρακολούθηση περιορίζεται στην παρακολούθηση "προσομοιωμένων πατημάτων κουμπιών και επιλογών από το χρήστη". Η IBM παρακολουθεί τη συνθετική παρακολούθηση από τον Πελάτη με σκοπό την αξιολόγηση της διαθεσιμότητας της Υπηρεσίας Cloud από την οπτική του χρήστη. Αυτό πραγματοποιείται μέσω μιας αυτοματοποιημένης μεθόδου προσομοίωσης των διαδρομών πατημάτων μιας δεδομένης εμπειρίας χρήστη.
- β. Παρακολούθηση Περιβαλλόντων εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής
- (1) Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής στο Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών ή στο Περιβάλλον Προ-Παραγωγής ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 2 και στη συνέχεια θα προβαίνει στη διεκπεραίωση του ζητήματος. Εάν το ζήτημα εμπίπτει σε μια περιοχή ευθύνης του Πελάτη, η IBM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη και θα συνεχίσει την παρακολούθηση της υπόθεσης.
  - (2) Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής στο Περιβάλλον Ενοποίησης ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 3 και θα προβαίνει στην επίλυση του ζητήματος

επαναφέροντας το τελευταίο γνωστό έγκυρο εφεδρικό αντίγραφο (backup) ή επανεγκαθιστώντας την Εφαρμογή.

## 5.8 Διατήρηση Ιστορικού Εντολών

Η Υπηρεσία Cloud διατηρεί στοιχεία ιστορικού εντολών για ένα (1) έτος στον ενεργό πίνακα και για επιπλέον δύο (2) έτη στον πίνακα ιστορικού.

## 5.9 Επιλογές Ενοποίησης Δικτύων

Παρακάτω παρατίθενται οι υποστηριζόμενες, αλλά όχι απαιτούμενες, επιλογές για την ενοποίηση με δίκτυα του Πελάτη.

- α. Δημιουργία λίστας επιτρεπτών συνδέσεων (whitelist) μέσω του Internet  
Περιορίζει την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, ή σε τμήματα της Υπηρεσίας Cloud, σε συγκεκριμένες δημόσιες διευθύνσεις IP. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα περιορισμού της πρόσβασης σε καθορισμένες από τον Πελάτη τοποθεσίες. Η δυνατότητα δημιουργίας λίστας αποδεκτών συνδέσεων (whitelisting) περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud.
- β. Δίκτυο VPN (Virtual Private Network) μέσω του Internet  
Επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο. Ένα δίκτυο VPN δημιουργείται με την πραγματοποίηση μιας εικονικής διασημειακής σύνδεσης με τη χρήση συνδέσεων αποκλειστικής χρήσης, πρωτοκόλλων εικονικού τούνελ (virtual tunneling) ή κρυπτογράφησης ροών δεδομένων. Ένα δίκτυο VPN απαιτείται από την Υπηρεσία Cloud μόνο αν μια σύνδεση ενοποίησης μέσω του Internet δεν είναι κρυπτογραφημένη ή επαρκώς προστατευμένη. Απαιτούνται εφεδρικά κυκλώματα για την εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας. Η επιλογή VPN διατίθεται ως προαιρετική πρόσθετη (add-on) υπηρεσία.
- γ. Direct Connect SoftLayer 1GB  
Παρέχει επιλογές ενισχυμένης συνδεσιμότητας που επιτρέπουν στους πελάτες να δημιουργούν άμεσες, ιδιωτικές συνδέσεις μεταξύ των απομακρυσμένων περιβαλλόντων δικτύου τους και των περιβαλλόντων IBM Cloud τους. Το Direct Connect SoftLayer 1 GB διατίθεται ως προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία (add-on).

## 5.10 Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης / Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης

Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective) είναι το μέγιστο χρονικό διάστημα ανοχής για την απώλεια δεδομένων από μια υπηρεσία πληροφορικής εξαιτίας μιας καταστροφής. Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective) είναι το επιδιωκόμενο χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να αποκατασταθεί μια επιχειρηματική διεργασία που έχει διακοπεί μετά τη δήλωση καταστροφής, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες επιπτώσεις που σχετίζονται με μια διακοπή της επιχειρησιακής συνέχειας. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να ανταποκρίνεται στο Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης / Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης σε περίπτωση που η IBM ευλόγως θεωρεί ότι προέκυψε μια καταστροφή. Όταν επιχειρείται η επίτευξη του Στόχου για το Χρόνο Αποκατάστασης, το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής δεν είναι διαθέσιμο.

## 5.11 Πρότυπα της Προσφοράς Order Management

Στο παρόν άρθρο περιγράφονται τα πρότυπα που ορίζουν ορισμένα λειτουργικά και τεχνικά όρια της συνδρομής για κάθε Έκδοση (Edition) ("Πρότυπα της Προσφοράς"). Εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ της IBM και του Πελάτη, η χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και οποιαδήποτε υλοποίηση και παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud και οποιωνδήποτε εγκεκριμένων Επεκτάσεων υπόκεινται στα όρια που περιγράφονται στα παρακάτω Πρότυπα της Προσφοράς. Για οποιαδήποτε χρήση πέρα από τα όρια που περιγράφονται παρακάτω απαιτείται η έγγραφη συμφωνία της IBM και τέτοια καθ' υπέρβαση χρήση μπορεί να επισύρει πρόσθετες χρεώσεις για την Υπηρεσία Cloud, επιπλέον των χρεώσεων για αντίστοιχες υπηρεσίες υλοποίησης ή προσαρμογής.

Ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται από την Υπηρεσία Cloud αυξάνεται καθώς αυξάνεται ο ετήσιος αριθμός γραμμών. Εάν ο Πελάτης ζητήσει την αύξηση του ωριαίου αριθμού γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής σε προσωρινή ή μόνιμη βάση, τότε πρέπει να παραγγελθεί η πρόσθετη υπηρεσία Peak Hourly Burst Capability. Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του αριθμού, η απόδοση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να είναι μειωμένη και η Σύμβαση SLA παύει να ισχύει. Μπορεί να αποκτηθεί πρόσθετη δυναμικότητα με την αγορά της πρόσθετης υπηρεσίας Peak Hourly Burst Capability.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρεται ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται για τη συνδρομή του Πελάτη, ανάλογα με τον αριθμό δικαιωμάτων επί Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που έχει αποκτήσει:

Ενότητες των Εκατόν Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που καλύπτονται από τη Συνδρομή	Ωριαίος Αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε Ώρες Αιχμής
1	500
2 έως 5	2.500
6 έως 10	5.000
11 έως 17	6.000
18 έως 25	9.000
26 έως 37	10.000
38 έως 50	18.000
51 έως 75	20.000
76 έως 100	24.000
101 έως 125	30.000
126 έως 250	40.000
251 έως 275	50.000
276 έως 500	60.000
501 έως 750	70.000
751 έως 1.000	80.000
1.001 έως 1.250	120.000
1.251 έως 2.500	155.000
2.501 έως 3.750	260.000
3.751 έως 5.000	360.000
5.001 έως 7.500	500.000
7.501 έως 10.000	800.000
10.001 και παραπάνω	Θα καθορίζεται από την IBM με βάση τις πραγματικές απαιτήσεις

Για παράδειγμα: Ένας Πελάτης που έχει προμηθευτεί συνδρομή για 42 ενότητες των Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές μπορεί να έχει 18.000 Γραμμές σε Εντολές ανά Ώρα σε Ώρες Αιχμής. Μια συνδρομή για την πρόσθετη υπηρεσία Peak Hourly Burst Capability παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αυξήσει τη δυναμικότητά του κατά χίλιες Γραμμές σε Εντολές σε οποιαδήποτε ώρα ανά δικαίωμα επί Χιλίων Γραμμών σε Εντολές. Μπορούν να αγοραστούν περισσότερες από μία πρόσθετες ενότητες για την αύξηση της δυναμικότητας σε πολλαπλάσια των 1.000 γραμμών σε εντολές ανά ώρα.

## 5.12 Καθήκοντα μετά την Καταγγελία

Επιπλέον των υποχρεώσεων μετά την καταγγελία που ορίζονται στη Σύμβαση, μετά τη λήξη ή καταγγελία της Σύμβασης ή της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών για οποιονδήποτε λόγο:

Εάν ο Πελάτης απαιτεί την κατάρτιση ενός επίσημου σχεδίου διακοπής των υπηρεσιών, τότε οι όποιες εργασίες που θα εκτελεί ή IBM και οι όποιες δαπάνες με τις οποίες θα επιβαρύνεται υποστηρίζοντας τη μετάβαση των Περιβαλλόντων σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μη-BM θα καθορίζονται σε μια χωριστή σύμβαση έναντι των τιμών και βάσει των όρων που θα έχουν συμφωνηθεί από κοινού από τα συμβαλλόμενα μέρη.

## 5.13 Ορισμοί

- **Εφαρμογή (Application)** - τα προϊόντα λογισμικού της IBM που παρέχουν τις βασικές λειτουργίες της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένου των πρωτοτύπων και όλων των αντιγράφων ή μερικών αντιγράφων: 1) αναγνώσιμες από μηχανή εντολές και δεδομένα, 2) λειτουργικά τμήματα (components), 3) οπτικοακουστικό περιεχόμενο (π.χ. εικόνες, κείμενο, ηχογραφήσεις ή

φωτογραφίες), 4) σχετικά παραχωρηθέντα με άδεια χρήσης υλικά, και 5) έγγραφα ή κλειδιά, και σχετική τεκμηρίωση, που επιτρέπουν τη χρήση της άδειας χρήσης, τα οποία παρέχονται από την IBM και στα οποία ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

- **Περιβάλλον (Environment)** – αναφέρεται σε μια υλοποιήσιμη περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένης της υποδομής που είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της Εφαρμογής για το σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Πρόκειται για το Περιβάλλον Ενοποίησης, το Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών, το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής ή το Περιβάλλον Παραγωγής, ανάλογα με την περίπτωση.
- **Επεκτάσεις (Extensions)** – τα στοιχεία λογισμικού και η παραμετροποίηση που παρέχονται από τον Πελάτη, ή τον εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη τρίτο προμηθευτή, ώστε να επεκτείνεται η Υπηρεσία Cloud με την υλοποίηση της ροής επιχειρηματικών διεργασιών του Πελάτη, την ανταπόκριση σε συγκεκριμένες ανάγκες του Πελάτη αναφορικά με τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud, και την προσθήκη των εταιρικών διακριτικών του οργανισμού Πελάτη στο πλαίσιο της υποστήριξης των επιχειρηματικών του απαιτήσεων. Οι Επεκτάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, κώδικα λογισμικού, επεκτάσεις βάσης δεδομένων, σενάρια (scripts) ή αρχεία που δημιουργήθηκαν για την προσαρμογή του τρόπου χρήσης της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της Ενοποίησης με Υπηρεσίες Τρίτων ή πηγές δεδομένων τρίτων. Οι Επεκτάσεις αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.
- **Δεδομένα Λογαριασμών της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (Payment Card Industry (PCI) Account Data)** – πληροφορίες λογαριασμών κατόχων καρτών που περιλαμβάνονται σε κάρτες πληρωμών ή σχετίζονται με συναλλαγές με κάρτες πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των κύριων χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών, καρτών e-purse, ATM και POS, συμπεριλαμβανομένων Δεδομένων Κατόχων Καρτών (Cardholder Data - CHD) και Ευαίσθητων Δεδομένων Λογαριασμών (Sensitive Account Data - SAD), οι οποίες υπόκεινται στις κατευθυντήριες γραμμές ασφάλειας και χειρισμού που ορίζονται από το Πρότυπο Ασφάλειας Δεδομένων (Data Security Standard) του PCI (PCI DSS).
- **Υπηρεσίες Τρίτων (Third Party Services)** – υπηρεσίες δεδομένων, βάσεις δεδομένων, διαδικτυακές υπηρεσίες, λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο τρίτων που είναι προσβάσιμο μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

**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.