

IBM Supply Chain Business Network

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 Supply Chain Business Network είναι μια βασιζόμενη στο Cloud λύση ενοποίησης B2B ως υπηρεσία (business-to-business integration-as-a-service) που παρέχει δυνατότητες σύνδεσης και συνεργασίας μεταξύ του Πελάτη και των εμπορικών του συνεργατών. Οι εμπορικοί συνεργάτες του Πελάτη είναι οργανωτικές οντότητες με τις οποίες ο Πελάτης έχει μια επιχειρηματική σχέση. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα προβολής και ελέγχου των επιχειρησιακών διεργασιών που χρησιμοποιούνται από κοινού με εξωτερικές εταιρείες και παρέχει στους εμπορικούς συνεργάτες του Πελάτη υποστήριξη ένταξης (onboarding) και κοινότητας.

Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στον Πελάτη και τους εμπορικούς συνεργάτες του να μεταδίδουν δεδομένα στην IBM, τα οποία μπορούν να μετατραπούν από τη μία μορφή επιχειρηματικών εγγράφων στην άλλη, με βάση τους παρεχόμενους από τον Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες και, στη συνέχεια, να προωθηθούν στους εμπορικούς συνεργάτες του Πελάτη είτε μέσω άμεσων συνδέσεων με την IBM είτε με τη χρήση υπηρεσιών διασύνδεσης. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα του Πελάτη μπορούν να ακολουθούν τα παραδοσιακά πρότυπα για την Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων ("EDI"), βασιζόμενα σε XML πρότυπα ή δικά του πρότυπα και μορφές. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει, ενδεικτικά, τη μεταφορά δεδομένων, την επεξεργασία αντιγράφων κοινοποίησης (carbon copies), τη μετατροπή χαρακτήρων οριοθέτησης (delimiters) και την εξαγωγή μεμονωμένων εγγράφων (document clipping).

Η Υπηρεσία Cloud αξιοποιεί τις διασυνδέσεις μεταξύ μίας ή περισσότερων πυλών (gateways) ή δικτύων που παρέχονται από τρίτους ("Υπηρεσίες Διασύνδεσης" (Interconnect Services), όπου κάθε εν λόγω τρίτο μέρος είναι "Πάροχος Υπηρεσιών Διασύνδεσης") προκειμένου να έχει ο Πελάτης τη δυνατότητα αποστολής και λήψης δεδομένων από άλλα δημόσια και ιδιωτικά δίκτυα που χρησιμοποιούν οι εμπορικοί συνεργάτες του Πελάτη.

Η IBM θα εγκαταστήσει τον υλικό εξοπλισμό, το λογισμικό και τις επικοινωνίες για την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης και η IBM παραμένουν και οι δύο υπεύθυνοι για τον έλεγχο πρόσβασης, τα τείχη προστασίας (firewalls), την ασφάλεια χρηστών και τον υλικό εξοπλισμό στο αντίστοιχο σημείο εισόδου τους στο δίκτυο. Στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα υλοποιήσει τις απαιτούμενες συνδέσεις μεταξύ του Πελάτη και της IBM και θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διενέργεια κοινών δοκιμών των εν λόγω συνδέσεων.

1.1 Βασικές Συνδρομές

α. IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα ασφαλούς σύνδεσης για την ανταλλαγή εγγράφων EDI και μη-EDI με την εμπορική κοινότητα του Πελάτη. Περιλαμβάνει ένα εργαλείο οπτικής παρακολούθησης εγγράφων, χειριστήρια ανάλυσης ("analytics dashboard") και τη δυνατότητα προβολής τάσεων. Η λειτουργία δυναμικής δρομολόγησης (dynamic routing) επιτρέπει στον Πελάτη να συναλλάσσεται με οποιοδήποτε πρόσωπο που βρίσκεται ήδη στο δίκτυο της IBM χωρίς να απαιτούνται πρόσθετες εργασίες παραμετροποίησης. Ο Πελάτης μπορεί να ορίσει νέους συνεργάτες που χρησιμοποιούν υπηρεσίες τρίτων στο δίκτυο της IBM, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM έχει συνάψει σύμβαση διασύνδεσης με τον αντίστοιχο πάροχο. Περιλαμβάνεται η αρχική παραμετροποίηση του περιβάλλοντος του Πελάτη για τη σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud (για το Co-Managed VPN ισχύει μηνιαία χρέωση παροχής υπηρεσιών). Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα επί Εγγράφων (Documents) ή επί Χιλιάδων Χαρακτήρων (Kilo Characters) για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

β. IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αυτοματοποιεί το μετασχηματισμό επιχειρηματικών εγγράφων σε διάφορες μορφές δεδομένων χρησιμοποιώντας μεθοδολογίες που βασίζονται σε παρεχόμενους από τον

Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες για την ανταλλαγή των εν λόγω δεδομένων με οποιονδήποτε εμπορικό συνεργάτη του Πελάτη, σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη. Η έκδοση αυτή προορίζεται για Πελάτες που απαιτούν κάποια μορφή συσχέτισης και μετασχηματισμού δεδομένων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εμπορικών τους συνεργατών, πέρα από τη δρομολόγηση των εν λόγω δεδομένων. Περιλαμβάνει λειτουργίες οπτικοποίησης εισερχόμενων δεδομένων ("inflight visibility"), χειριστήρια ανάλυσης ("analytics dashboards") και δυνατότητες προβολής τάσεων. Επίσης επιτρέπει τη συλλογή πληροφοριών επιχειρηματικών συναλλαγών παρέχοντας δυνατότητες γνωσιακής ανάλυσης. Περιλαμβάνεται η αρχική παραμετροποίηση του περιβάλλοντος του Πελάτη για τη σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud (για το Co-Managed VPN ισχύει μηνιαία χρέωση παροχής υπηρεσιών). Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα επί Εγγράφων (Documents) ή επί Χιλιάδων Χαρακτήρων (Kilo Characters) για αυτή την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για την προετοιμασία πίνακα αντιστοιχιών (map setup) όπως περιγράφεται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών, και μία προετοιμασία και υποστήριξη εμπορικού συνεργάτη όπως περιγράφεται στη συνέχεια:

(1) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από την παραμετροποίηση και τη δοκιμή μίας από τις συνδέσεις εμπορικών συνεργατών του Πελάτη με την Υπηρεσία Cloud.

(2) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Support

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη ομάδες τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud για τη διεκπεραίωση αιτημάτων αλλαγής και βελτίωσης πινάκων αντιστοιχιών, την επίλυση ζητημάτων επικοινωνίας και την παραμετροποίηση των συνδέσεων με εμπορικούς συνεργάτες.

γ. IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που παρέχονται από το IBM Supply Chain Business Network Standard Edition και παρέχει επιπλέον εξατομικευμένη υποστήριξη και διαχείριση προγραμμάτων. Η IBM θα ορίσει έναν εκπρόσωπό της που θα ενεργεί ως Client Success Manager και ως μοναδικό σημείο επαφής για τον Πελάτη, θα διεξάγει σε τακτική βάση επισκοπήσεις απαιτήσεων και επιχειρηματικές επισκοπήσεις, και θα παρέχει συμβουλές στον Πελάτη για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων ενοποίησης της Υπηρεσίας Cloud.

Περιλαμβάνεται η αρχική παραμετροποίηση του περιβάλλοντος του Πελάτη για τη σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα επί Εγγράφων (Documents) ή επί Χιλιάδων Χαρακτήρων (Kilo Characters) για αυτή την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για την προετοιμασία πίνακα αντιστοιχιών (map setup) όπως περιγράφεται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών, και μία υπηρεσία προετοιμασίας εμπορικού συνεργάτη και μία υπηρεσία υποστήριξης όπως περιγράφεται στη συνέχεια:

(1) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από την παραμετροποίηση και τη δοκιμή μίας από τις συνδέσεις εμπορικών συνεργατών του Πελάτη με την Υπηρεσία Cloud.

(2) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 1 Support

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τεχνική υποστήριξη και υποστήριξη της Υπηρεσίας Cloud για τη διεκπεραίωση αιτημάτων αλλαγής και βελτίωσης πινάκων αντιστοιχιών, την εξατομικευμένη υποστήριξη και τη διαχείριση προγραμμάτων για Πελάτες των οποίων η κοινότητα των εμπορικών συνεργατών αποτελείται κυρίως από πελάτες των εν λόγω Πελατών. Ο Πελάτης θα εξακολουθεί να παρέχει την υποστήριξη πρώτου επιπέδου για την κοινότητα των εμπορικών συνεργατών, ενώ η IBM θα υποστηρίζει τον Πελάτη.

(3) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 2 Support

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τεχνική υποστήριξη και υποστήριξη της Υπηρεσίας Cloud για τη διεκπεραίωση αιτημάτων αλλαγής και βελτίωσης πινάκων αντιστοιχιών, την εξατομικευμένη υποστήριξη και τη διαχείριση προγραμμάτων για Πελάτες των οποίων η κοινότητα των εμπορικών συνεργατών αποτελείται κυρίως από προμηθευτές των εν λόγω Πελατών. Ο Πελάτης θα εξακολουθεί να παρέχει την υποστήριξη πρώτου επιπέδου για την κοινότητα των εμπορικών συνεργατών, ενώ η IBM θα υποστηρίζει τον Πελάτη.

- (4) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Trading Partner Support
Αυτή η υπηρεσία παρέχει τεχνική υποστήριξη και εξυπηρέτηση πελατών στον Πελάτη και στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα διαχειρίζεται τα τεχνικά ζητήματα, ενώ οποιαδήποτε επιχειρηματικά θέματα θα προωθούνται για επίλυση στον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη τα απαιτούμενα κανάλια για την επικοινωνία με την IBM για τη λήψη υποστήριξης.

1.1.1 Πρόσθετες Βασικές Υπηρεσίες

- IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup-Map Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από την ανάλυση τεχνικών απαιτήσεων, την ανάπτυξη προδιαγραφών πίνακα αντιστοιχιών, την ανάπτυξη πίνακα αντιστοιχιών, τη διενέργεια δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) και την υλοποίηση ενός πίνακα αντιστοιχιών στο περιβάλλον παραγωγής. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα για τις υπηρεσίες δημιουργίας πινάκων αντιστοιχιών για το IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition και το IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες Βασικής Συνδρομής

Οι ακόλουθες προαιρετικές υπηρεσίες διατίθενται με οποιαδήποτε επιλεγμένη έκδοση βασικής συνδρομής:

- α. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Direct Connection Setup Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες παραμετροποίησης για έναν εμπορικό συνεργάτη με τη μορφή μιας άμεσης σύνδεσης μέσω ενός υποστηριζόμενου πρωτοκόλλου.
- β. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN Setup-Connection Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες παραμετροποίησης για τη σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud μέσω της σύνδεσης VPN του Πελάτη. Δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές.
- γ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN-Connection
Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από τη διαρκή συντήρηση μιας παραμετροποιημένης σύνδεσης Co-Managed VPN με την Υπηρεσία Cloud μέσω της σύνδεσης VPN του Πελάτη.
- δ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Archive Service
Αυτή η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα μακροπρόθεσμης αποθήκευσης ηλεκτρονικών τιμολογίων και σχετικών εγγράφων των οποίων έγινε επεξεργασία μέσω των Υπηρεσιών Cloud (για έως 11 έτη), ανάλογα με τις απαιτήσεις της τοπικής δικαιοδοσίας. Τα αρχειοθετημένα έγγραφα παρέχουν στον Πελάτη ή σε έναν φορολογικό ελεγκτή τη δυνατότητα αναζήτησης και προβολής αποθηκευμένων ηλεκτρονικών τιμολογίων, δημιουργίας σχετικών αναφορών και ελέγχου της ακεραιότητας και αυθεντικότητας ηλεκτρονικών τιμολογίων. Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί ώστε να ανταποκρίνεται σε κανονισμούς περί αρχειοθέτησης και ελέγχου ηλεκτρονικών τιμολογίων για αγοραπωλησίες ακινήτων ή τιμολογίων που ανήκουν σε λογιστικές περιόδους/οικονομικά έτη που υπερβαίνουν τους δώδεκα (12) μήνες, ούτε για την αναστολή ή επέκταση μιας περιόδου αποθήκευσης ή την ανταπόκριση σε ειδικά ρυθμιστικά μέτρα, την εκπρόθεσμη υποβολή φορολογικών δηλώσεων ή καθυστερημένες λογιστικές εγγραφές που οδηγούν στην παράταση περιόδων αποθήκευσης, ή την ανταπόκριση στους κανόνες συγκεκριμένων τομέων ή επιχειρηματικών κλάδων.
- (1) Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει το γραφικό περιβάλλον χρήστη της υπηρεσίας αρχειοθέτησης, από το οποίο οι τελικοί χρήστες μπορούν να αναζητούν και να αποκτούν πρόσβαση στα έγγραφα που έχουν αρχειοθετηθεί. Μετά τον εντοπισμό του, το αναζητούμενο τιμολόγιο μπορεί να μεταφορτωθεί σε δίσκο ή να υποβληθεί σε λογιστικό έλεγχο (εάν απαιτείται) από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας λογιστικού ελέγχου. Τα τιμολόγια φυλάσσονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της τοπικής δικαιοδοσίας.
- (2) Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει το γραφικό περιβάλλον χρήστη της υπηρεσίας λογιστικού ελέγχου, το οποίο επιτρέπει τη μεταφόρτωση αρχειοθετημένων τιμολογίων στην υπηρεσία. Η ιστοσελίδα της υπηρεσίας λογιστικού ελέγχου διασυνδέεται με την υπηρεσία αρχειοθέτησης

(Archive Service), δεχόμενη αιτήματα λογιστικού ελέγχου από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας αρχειοθέτησης καθώς και απευθείας αιτήματα με βάση τον αριθμό αναφοράς του τιμολογίου. Το αποτέλεσμα του λογιστικού ελέγχου παρουσιάζεται σε ένα γραφικό περιβάλλον χρήστη. Στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας Audit Service εμφανίζονται πληροφορίες για την αυθεντικότητα του τιμολογίου, οι οποίες προκύπτουν από την επαλήθευση πιστοποιητικών, καθώς και για την ακεραιότητα της υπογραφής του ηλεκτρονικού τιμολογίου. Επιπλέον μπορεί να εμφανίζονται λεπτομέρειες των πιστοποιητικών υπογραφής και χρονοσήμανσης. Μέσω των διασυνδέσεων που παρέχονται στην ιστοσελίδα παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης και εξέτασης των πολιτικών πιστοποίησης, καθώς και των πολιτικών υπογραφής και επικύρωσης υπογραφών. Για τα τιμολόγια στα οποία έχουν προστεθεί υπογραφές ETSI με μορφή CAdES-A και XAdES-A, είτε μεμονωμένες είτε πολλαπλές, παρέχεται η δυνατότητα εκ νέου επικύρωσης από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας λογιστικού ελέγχου.

ε. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Signature Service

Αυτή η υπηρεσία χρησιμοποιείται από προμηθευτές και επιτρέπει την ψηφιακή υπογραφή τιμολογίων από τον πωλητή με τη χρήση διαφορετικών ειδών υπογραφών. Η υπηρεσία ψηφιακής υπογραφής περιλαμβάνει λειτουργίες για τη χρονοσήμανση ψηφιακών υπογραφών σύμφωνα με την καθορισμένη από τον Πελάτη πολιτική χρονοσήμανσης. Οι εν λόγω χρονοσφραγίδες προστίθενται σε υπογραφές CAdES-T/A, XAdES/T/A και PAdES-EPES/LTV, και έχουν σχεδιαστεί ώστε να συμμορφώνονται με τη μορφή που ορίζεται στο πρότυπο RFC3161 για τις χρονοσφραγίδες (TimeStamp Tokens). Αν δεν ισχύουν πρόσθετες απαιτήσεις, οι χρονοσφραγίδες δημιουργούνται από την Αρχή Χρονοσήμανσης (Time Stamping Authority - "TSA") που αποτελεί μέρος της υπηρεσίας TrustWeaver-Signing™ Supplier: sign, validate, timestamp, package - support για βασιζόμενες σε λογισμικό (στην ορολογία της ΕΕ: προηγμένες (advanced)) ηλεκτρονικές υπογραφές, καθώς και για ένα ευρύ φάσμα βασιζόμενων σε υλικό εξοπλισμό (στην ορολογία της ΕΕ: εγκεκριμένων (qualified)) ηλεκτρονικών υπογραφών.

στ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Validation Service

Αυτή η υπηρεσία χρησιμοποιείται από αγοραστές για την επικύρωση και χρονοσήμανση ψηφιακών υπογραφών σε υπογεγραμμένα τιμολόγια σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις της εκάστοτε χώρας.

ζ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Asynch API for Clearance Countries

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα έγκρισης, σε πραγματικό χρόνο, ενός υπογεγραμμένου τιμολογίου από κρατική φορολογική αρχή ή διαπιστευμένη εταιρεία του ιδιωτικού τομέα, σε χώρες όπου η εν λόγω έγκριση είναι απαραίτητη ώστε ένα τιμολόγιο να θεωρείται εκδοθέν. Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει επίσης τη δυνατότητα δήλωσης του τιμολογίου, σε πραγματικό χρόνο, στις φορολογικές αρχές.

η. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Αυτή η υπηρεσία μετατρέπει εγκεκριμένα εισερχόμενα μη ηλεκτρονικά έγγραφα του χρήστη σε μια μορφή της επιλογής του Πελάτη. Τα είδη των εισερχόμενων εγγράφων περιορίζονται στα εξής: εντολές αγοράς, βεβαιώσεις εντολών αγοράς και τιμολόγια. Η επεξεργασία πρόσθετων ειδών εγγράφων, στο βαθμό που είναι δυνατή η επεξεργασία τους από την Υπηρεσία Cloud, θα γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις μιας Περιγραφής Έργου ή κάποιου άλλου Εγγράφου Συναλλαγής μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την επεξεργασία επιτρεπόμενων ειδών εγγράφων που το μήκος τους δεν υπερβαίνει τις τρεις σελίδες. Τα έγγραφα που προκύπτουν από τη μετατροπή παραδίδονται στον Πελάτη μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

- Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη της επεξεργασίας 1000 ή περισσότερων Εγγράφων από την υπηρεσία.
- Μια πύλη εξαιρέσεων (exception portal) επιτρέπει την πρόσβαση ενός εξουσιοδοτημένου εμπορικού συνεργάτη σε μια ουρά εξαιρέσεων, την επίλυση προβλημάτων με ένα έγγραφο που υποβλήθηκε και την επιστροφή του εγγράφου στην Υπηρεσία Cloud.

Ο Πελάτης πρέπει επίσης να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης των ακόλουθων υπηρεσιών:

(1) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Set Up

Αυτή η υπηρεσία αποτελεί μια εφάπαξ υπηρεσία προετοιμασίας για τη δημιουργία επιχειρησιακών ροών και κανόνων για την ανταλλαγή και τη μετατροπή εγγράφων ηλεκτρονικού εμπόρου.

(2) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τις εξής λειτουργίες:

- (α) συντήρηση της Υπηρεσίας Cloud - γενική συντήρηση της διαδικτυακής πύλης, παροχή διορθώσεων για μικρά ελαττώματα και εφαρμογή αλλαγών διακοσμητικού χαρακτήρα, βελτιστοποίηση χρήσης προγραμμάτων πλοήγησης (για όλα τα υποστηριζόμενα προγράμματα πλοήγησης και τις περισσότερες νέες εκδόσεις τους), βελτιστοποίηση της αναζήτησης σε βάσεις δεδομένων, συντήρηση εργαλείων δημιουργίας αναφορών και συντήρηση εξυπηρετητών, και
- (β) αρχειοθέτηση εικόνων - παρέχει δεδομένα στην πύλη, στα οποία περιλαμβάνονται εισερχόμενα έγγραφα, συλλεχθέντα δεδομένα, συσχετισμένες συναλλαγές και δεδομένα ιστορικού για κάθε επεξεργασμένη συναλλαγή. Στα δεδομένα αυτά μπορεί να περιλαμβάνονται μηνύματα σφαλμάτων που εμφανίστηκαν και αναφορές που δημιουργήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη.

θ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Expedited Service

Αυτή η υπηρεσία μετατρέπει εγκεκριμένα εισερχόμενα μη ηλεκτρονικά έγγραφα του χρήστη σε μια μορφή της επιλογής του Πελάτη. Τα είδη των εισερχόμενων εγγράφων περιορίζονται στα εξής: εντολές αγοράς, βεβαιώσεις εντολών αγοράς και τιμολόγια. Η επεξεργασία πρόσθετων ειδών εγγράφων, στο βαθμό που είναι δυνατή η επεξεργασία τους από την Υπηρεσία Cloud, θα γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις μιας Περιγραφής Έργου ή κάποιου άλλου Εγγράφου Συναλλαγής μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την επεξεργασία επιτρεπόμενων ειδών εγγράφων που το μήκος τους δεν υπερβαίνει τις τρεις σελίδες. Τα έγγραφα που προκύπτουν από τη μετατροπή παραδίδονται εντός 30 λεπτών στον Πελάτη μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

- Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη της επεξεργασίας 1000 ή περισσότερων Εγγράφων από την υπηρεσία.
- Μια πύλη εξαιρέσεων (excerption portal) επιτρέπει την πρόσβαση ενός εξουσιοδοτημένου εμπορικού συνεργάτη σε μια ουρά εξαιρέσεων, την επίλυση προβλημάτων με ένα έγγραφο που υποβλήθηκε και την επιστροφή του εγγράφου στην Υπηρεσία Cloud.

Ο Πελάτης πρέπει επίσης να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης των ακόλουθων υπηρεσιών:

(1) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-Document Conversion Expedited Service-Set Up

Αυτή η υπηρεσία αποτελεί μια εφάπαξ υπηρεσία προετοιμασίας για την υπηρεσία ταχείας διεκπεραίωσης (Expedited Service) για τη δημιουργία επιχειρησιακών ροών και κανόνων για την ανταλλαγή και τη μετατροπή εγγράφων ηλεκτρονικού εμπορίου.

(2) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Function-Document Conversion Expedited Service

Αυτή η υπηρεσία ταχείας διεκπεραίωσης παρέχει τις εξής λειτουργίες:

- (α) συντήρηση της Υπηρεσίας Cloud - γενική συντήρηση της διαδικτυακής πύλης, παροχή διορθώσεων για μικρά ελαττώματα και εφαρμογή αλλαγών διακοσμητικού χαρακτήρα, βελτιστοποίηση χρήσης προγραμμάτων πλοήγησης (για όλα τα υποστηριζόμενα προγράμματα πλοήγησης και τις περισσότερες νέες εκδόσεις τους), βελτιστοποίηση της αναζήτησης σε βάσεις δεδομένων, συντήρηση εργαλείων δημιουργίας αναφορών και συντήρηση εξυπηρετητών, και
- (β) αρχειοθέτηση εικόνων - παρέχει δεδομένα στην πύλη, στα οποία περιλαμβάνονται εισερχόμενα έγγραφα, συλλεχθέντα δεδομένα, συσχετισμένες συναλλαγές και δεδομένα ιστορικού για κάθε επεξεργασμένη συναλλαγή. Στα δεδομένα αυτά μπορεί να περιλαμβάνονται μηνύματα σφαλμάτων που εμφανίστηκαν και αναφορές που δημιουργήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη.

ι. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-North America Only Fax Lines

Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια προαιρετική σύνδεση με μια γραμμή fax, για χρήση στη Βόρεια Αμερική μόνο, για την αποστολή εγγράφων μέσω fax για επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud.

- ια. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-World Wide Fax Lines
Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια προαιρετική σύνδεση με μια γραμμή fax, για χρήση από οποιαδήποτε χώρα παγκοσμίως, για την αποστολή εγγράφων μέσω fax για επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud.

1.2.2 Προαιρετική Υπηρεσία του IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition

- IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition- Additional Trading Partner Setup
Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα παραμετροποίησης για έναν πρόσθετο εμπορικό συνεργάτη.

1.2.3 Προαιρετική Υπηρεσία του IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

- IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Additional Trading Partner Setup
Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα παραμετροποίησης και προετοιμασίας ενός νέου εμπορικού συνεργάτη στο περιβάλλον SCBN για δρομολόγηση και ορατότητα δεδομένων.

1.2.4 Προαιρετικές Υπηρεσίες του IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition και του IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

Οι ακόλουθες προαιρετικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες με τις εκδόσεις Standard ή Premium του IBM Supply Chain Business Network:

- α. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Capability Survey Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία συνίσταται στην αξιολόγηση από την IBM των τεχνικών ικανοτήτων των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη.
- β. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Connect:Direct Setup Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία συνίσταται στην παραμετροποίηση του Connect:Direct στην Υπηρεσία Cloud για χρήση με την περίπτωση χρήσης του Connect:Direct του Πελάτη.
- γ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Synchronous Process Services-Thousand Server Calls
Αυτή η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα επεξεργασίας ερωτημάτων και αποκρίσεων σε ιστότοπο σε πραγματικό χρόνο, καθώς και στη συγχρονισμένη ανταλλαγή Εγγράφων της αλυσίδας προμηθειών, παρέχοντας έτσι στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμένης ανταλλαγής μηνυμάτων με τους εμπορικούς του συνεργάτες μέσω του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud, ανεξάρτητα από την ύπαρξη διαφορετικών διεπαφών διαδικτυακών υπηρεσιών.
- δ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Process Enrichment Services-Thousand Server Calls
Αυτή η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα λήψης μιας τυπικής ροής Εγγράφου B2B και μεταβίβασής της σε μια διαδικτυακή υπηρεσία είτε για την επαλήθευση πληροφοριών στο επιχειρηματικό Έγγραφο είτε για τη συλλογή πρόσθετων πληροφοριών που θα χρησιμοποιούνται για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου του επιχειρηματικού Εγγράφου.
- ε. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet Trade Partner Relationship Configuration-PIP Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία συνίσταται στην παραμετροποίηση ενός νέου εμπορικού συνεργάτη του Πελάτη που θα επικοινωνεί μέσω του RosettaNet.
- στ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-RosettaNet Configuration-PIP Remotely Delivered Service
Αυτή η υπηρεσία συνίσταται στην παραμετροποίηση μιας σύνδεσης RosettaNet που επιτρέπει στον Πελάτη να πραγματοποιεί συναλλαγές με τον εμπορικό του συνεργάτη.
- ζ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet
Αυτή η υπηρεσία επιτρέπει στον Πελάτη να ανταλλάσσει Έγγραφα με τον εμπορικό του συνεργάτη χρησιμοποιώντας το πρότυπο RNIF 2.0.

1.2.5 Υπηρεσίες Βασικής Συνδρομής με Πληρωμή ανά Χρήση

Οι ακόλουθες υπηρεσίες διατίθενται με οποιαδήποτε έκδοση βασικής συνδρομής:

- α. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Trading Partner Direct Connection Setup
Αυτή η υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και παρέχει υπηρεσίες παραμετροποίησης για έναν (1) εμπορικό συνεργάτη με τη μορφή μιας άμεσης σύνδεσης μέσω ενός υποστηριζόμενου πρωτοκόλλου.
- β. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Co-managed VPN Setup-Connection
Αυτή η υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και παρέχει υπηρεσίες παραμετροποίησης για τη σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud μέσω της σύνδεσης VPN του Πελάτη.
- γ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Project Extension Fee-Engagement-Pay Per Use Service
Αυτή η υπηρεσία μπορεί να χρεώνεται σε εβδομαδιαία βάση αν υπάρχουν καθυστερήσεις που προκλήθηκαν από τον Πελάτη ή/και τον (τους) εμπορικό(-ούς) συνεργάτη(-ες) του Πελάτη.
- δ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Oversized Document Surcharge Pay Per Use Service
Αυτή η υπηρεσία διατίθεται βάσει πληρωμής ανά χρήση και προβλέπει μια προσαύξηση για την επεξεργασία εγγράφων που υπερβαίνουν τις τρεις σελίδες.
- ε. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Rejected Document Pay Per Use Service
Αυτή η υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και προβλέπει μια χρέωση απόρριψης σε περιπτώσεις όπου η Υπηρεσία Cloud λαμβάνει ελαττωματικά ή ημιτελή έγγραφα εξαιτίας κάποιου σφάλματος του Πελάτη ή του εμπορικού του συνεργάτη.

1.2.6 Υπηρεσίες Πληρωμής ανά Χρήση του IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition και του IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

- α. IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και αποτελείται από την ανάλυση τεχνικών απαιτήσεων, την ανάπτυξη προδιαγραφών πίνακα αντιστοιχιών και την ανάπτυξη, τη διενέργεια δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) και την υλοποίηση ενός πίνακα αντιστοιχιών στο περιβάλλον παραγωγής.
- β. IBM Supply Chain Business Network-Trading Partner Change
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και συνίσταται στην αλλαγή της παραμετροποίησης ενός (1) εμπορικού συνεργάτη.
- γ. IBM Supply Chain Business Network-Small Map Change
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και συνίσταται σε μια αλλαγή ενός πίνακα αντιστοιχιών η οποία αφορά λιγότερους από δύο εμπορικούς συνεργάτες, ένα τμήμα EDI ή APP/XML, αλλαγές απευθείας στον κώδικα, αλλαγές άμεσης συσχέτισης ή την προσθήκη ενός ή δύο τμημάτων (segments).
- δ. IBM Supply Chain Business Network-Medium Map Change
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και συνίσταται σε μια αλλαγή ενός πίνακα αντιστοιχιών η οποία αφορά έναν ή περισσότερους τομείς (divisions) και έναν ή περισσότερους εμπορικούς συνεργάτες, λιγότερα από πέντε τμήματα EDI ή APP/XML, την προσθήκη μιας ολόκληρης εγγραφής, αλλαγές που επηρεάζουν τη ευρετηριοποίηση, κυρίως XML, ή αποτελούν τμήμα μιας ροής πολλαπλών τμημάτων.
- ε. IBM Supply Chain Business Network-Large Map Change
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και συνίσταται σε μια αλλαγή ενός πίνακα αντιστοιχιών η οποία αφορά έναν ή περισσότερους τομείς (divisions), έναν ή περισσότερους εμπορικούς συνεργάτες, λιγότερα από πέντε τμήματα EDI ή APP/XML, μια αλλαγή στη μορφοποίηση του σχήματος APP/XML, SDQ, SORT, σύνθετους βρόχους ή/και ιεραρχικές δομές και λογική, ή την προσθήκη ευρετηριοποίησης/ταξινόμησης.

- στ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Additional Connect:Direct Setup
Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και συνίσταται στην παραμετροποίηση του Connect:Direct στην Υπηρεσία Cloud για χρήση με την περίπτωση χρήσης του Connect:Direct του Πελάτη.
- ζ. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Document Conversion Expedited Service-Oversized Document Surcharge
Αυτή η υπηρεσία διατίθεται βάσει πληρωμής ανά χρήση και προβλέπει μια προσαύξηση για την επεξεργασία εγγράφων ταχείας διεκπεραίωσης που υπερβαίνουν τις τρεις σελίδες.
- η. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Document Conversion Expedited Service-Rejected Document
Αυτή η υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη βάσει πληρωμής ανά χρήση και προβλέπει μια χρέωση απόρριψης σε περιπτώσεις όπου η Υπηρεσία Cloud λαμβάνει ελαττωματικά ή ημιτελή έγγραφα ταχείας διεκπεραίωσης εξαιτίας κάποιου σφάλματος του Πελάτη ή του εμπορικού του συνεργάτη.

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 προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

Supply Chain Business Network Standard & Premium Editions

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

E-Invoicing

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F29C300B93B11E7A5A50513C295686A>

Document Conversion Service

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=190B8B20B93D11E7A5A50513C295686A>

IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

IBM Sterling B2B Services Reporting & Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347832516>

IBM Supply Chain Business Network RosettaNet AddOn

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

IBM Watson Customer Experience Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

2.1 Χρήση Δεδομένων

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 να έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιον 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.

2.2 Υπηρεσία Cloud παρεχόμενη από Τρίτο Πάροχο

Η Υπηρεσία Cloud IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion παρέχεται από τρίτο πάροχο και δεν ακολουθεί τις Αρχές Ασφάλειας Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για IBM SaaS.

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 κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. 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 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA 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 στους παρακάτω πίνακες. 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.

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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

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

3.2.1 Συνολικός Χρόνος Διακίνησης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Υπάρχουν δύο Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών για το Συνολικό Χρόνο Διακίνησης. Το πρώτο επίπεδο βασίζεται σε μια μέγιστη διάρκεια 30 λεπτών ως Συνολικό Χρόνο Διακίνησης για το 98% των Εγγράφων, ενώ το δεύτερο βασίζεται σε μια μέγιστη διάρκεια 60 λεπτών ως Συνολικό Χρόνο Διακίνησης για το 100% των Εγγράφων. Οι Πιστώσεις για Χρόνο Διακίνησης για αυτά τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών για το Συνολικό Χρόνο Διακίνησης δεν είναι αθροιστικές. Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει μια Πίστωση για Χρόνο Διακίνησης για ένα μόνο από τα δύο Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών για το Συνολικό Χρόνο Διακίνησης.

Το πρώτο επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών για το Συνολικό Χρόνο Διακίνησης υπολογίζεται ως (1) ο συνολικός αριθμός Εγγράφων των οποίων ο Συνολικός Χρόνος Διακίνησης είναι 30 λεπτά διαιρούμενος δια (2) το συνολικό αριθμό Εγγράφων των οποίων καταμετράται ο Συνολικός Χρόνος Διακίνησης. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Επιτευχθείς Συνολικός Χρόνος Διακίνησης κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 98%	2%
Χαμηλότερη από 97%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

Το δεύτερο επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών για το Συνολικό Χρόνο Διακίνησης υπολογίζεται ως (1) ο συνολικός αριθμός Εγγράφων των οποίων ο Συνολικός Χρόνος Διακίνησης είναι 60 λεπτά διαιρούμενος δια (2) το συνολικό αριθμό Εγγράφων των οποίων καταμετράται ο Συνολικός Χρόνος Διακίνησης. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Επιτευχθείς Συνολικός Χρόνος Διακίνησης κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 100%	2%
Χαμηλότερη από 98%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

3.2.2 Ορισμοί

- **Πίστωση για Χρόνο Διακίνησης (Throughput Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση για Χρόνο Διακίνησης θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία.
- **Συνολικός Χρόνος Διακίνησης (Total Throughput)** – η χρονική περίοδος που μεσολαβεί από την παραλαβή εκ μέρους της IBM ενός Εγγράφου από ένα Γραμματοκιβώτιο του Πελάτη μέχρι την αποστολή του Εγγράφου στο Γραμματοκιβώτιο ενός καθορισμένου Συνεργάτη που βρίσκεται στο Δίκτυο της IBM. Ο Συνολικός Χρόνος Διακίνησης στην Υπηρεσία.

Χρόνος Απόκρισης Εξυπηρέτησης Πελατών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών για το Χρόνο Απόκρισης της Εξυπηρέτησης Πελατών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 95%	2%
Χαμηλότερη από 90%	5%

Το ποσοστό του "Επίπεδου Παροχής Υπηρεσιών για το Χρόνο Απόκρισης της Εξυπηρέτησης Πελατών" υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός ημερών κατά τις οποίες επιτεύχθηκαν όλοι οι χρόνοι απόκρισης για όλα τα δελτία υποστήριξης που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος δια 30 ημέρες. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό. Σημειώνεται ότι το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών για το Χρόνο Απόκρισης της Εξυπηρέτησης Πελατών θα υπολογίζεται πάντοτε με βάση ενός μήνα 30 ημερών, ανεξάρτητα από τον πραγματικό αριθμό ημερών του Συμβατικού Μήνα.

* 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 IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

3.3 Εξαιρέσεις

Οι Υπηρεσίες Cloud IBM Supply Chain Business Network -AddOn-Document Conversion και IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Expedited εξαιρούνται από τη Σύμβαση SLA.

Εάν ο Πελάτης εγείρει αξίωση για μια πίστωση διαθεσιμότητας, δεν μπορεί να εγείρει αξίωση για μια πίστωση SLA για το χρόνο διακίνησης (throughput).

Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για όλες τις Συμβάσεις SLA 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.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. Ενεργό Entity ID (Active Entity ID - "Ενεργή Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που αντιπροσωπεύεται στην Υπηρεσία Cloud. Ένα Entity ID θεωρείται Ενεργό όταν η οντότητα αλληλεπιδρά με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Ενεργών Entity IDs που εντοπίζονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ένα Entity ID είναι ένας εμπορικός συνεργάτης που αντιπροσωπεύεται από μια μοναδική ταυτότητα.

- β. Σύνδεση (Connection) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. Έγγραφο (Document) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Έγγραφο είναι μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του, ή μια ηλεκτρονική αναπαράσταση ενός φυσικού εγγράφου. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγράφων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, θεωρείται δεδομένο ότι το μέσο μέγεθος ενός τυπικού εγγράφου βρίσκεται μεταξύ 3 και 5 Χιλιάδων Χαρακτήρων. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει πρόσθετες χρεώσεις επεξεργασίας δεδομένων σε περίπτωση που τα έγγραφα του Πελάτη υπερβαίνουν κατά μέσον όρο τα εν λόγω εύλογα όρια.

- δ. 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.
- ε. Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που αντιπροσωπεύεται στην Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Entity IDs που εντοπίζονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ένα Entity ID είναι ένας μοναδικός εμπορικός συννεργάτης.
- στ. 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.
- ζ. Χιλιάδα Χαρακτήρων (Kilo Character) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μία Χιλιάδα Χαρακτήρων ισοδυναμεί με χίλια bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Χιλιάδων Χαρακτήρων τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- η. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και υφίστανται επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα την κάλυψη του αριθμού κλήσεων στον Εξυπηρετητή των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωσεις 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 Χρέωσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

5.4 Χρέωσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Θα τιμολογείται μια χρέωση για πληρωμή ανά χρήση έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω χρήση.

5.5 Χρέωσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας. Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, όλες οι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες πρέπει να περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Έργου.

Θα χρεωθεί μια χρέωση κατ' απαίτηση εξ αποστάσεως υπηρεσίας, εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

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. Ο Πελάτης θεωρείται ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, και ως εκ τούτου είναι υποχρεωμένος να αρχίζει τις πληρωμές που προβλέπονται στα Έγγραφα Συναλλαγών όταν ο Πελάτης μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή να παραμετροποιεί, να προσαρμόζει ή να δοκιμάζει την Υπηρεσία Cloud. 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 ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Οι εκδόσεις Standard και Premium του IBM Supply Chain Business Network παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα χρήσης λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης
<ul style="list-style-type: none">• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for Non-Production Environment• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for Non-Production Environment	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/llookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

7.3 Εξαιρέσεις

Τυχόν προσαρμοσμένα σενάρια (scripts) που εκτελούν προσαρμοσμένη επεξεργασία των (εισερχόμενων ή εξερχόμενων) δεδομένων πριν τη μετατροπή τους δεν τεκμηριώνονται ή περιλαμβάνονται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud.

Η IBM δεν θα φέρει ευθύνη για τα εξής:

- α. Σφάλματα ή δυσλειτουργίες σε εξοπλισμό ή λογισμικό του Πελάτη ή σε εξοπλισμό ή λογισμικό τρίτων,

- β. Τη μη ανταπόκριση του Πελάτη ή τη μη ανταπόκριση οποιουδήποτε τρίτου μέρους σε οποιαδήποτε επικοινωνία που μεταδόθηκε στον Πελάτη ή από τον Πελάτη,
- γ. Την πιστοληπτική ικανότητα ή την απόδοση οποιουδήποτε εμπορικού συνεργάτη του Πελάτη,
- δ. Δεδομένα που δεν μεταδόθηκαν σωστά από τον Πελάτη ή από εμπορικό συνεργάτη του Πελάτη,
- ε. Υπηρεσίες Διασύνδεσης (ή οποιαδήποτε σφάλματα ή δυσλειτουργίες στις Υπηρεσίες Διασύνδεσης) στο βαθμό που προκλήθηκαν από τον Πάροχο Υπηρεσιών Διασύνδεσης του Πελάτη, από τον Πελάτη ή από εμπορικούς του συνεργάτες, ή από οποιαδήποτε συμβάντα ανωτέρας βίας, ή
- στ. Την παροχή οποιωνδήποτε υπηρεσιών αντίστροφης μετάβασης (reverse migration) εάν η IBM έχει καταγγείλει οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud ή της Σύμβασης.

7.4 Υλοποίηση Έργου για τις εκδόσεις Standard και Premium του IBM Supply Chain Business Network

Η IBM θα παρέχει τους πόρους που απαιτούνται για το σχεδιασμό, την κατασκευή και την υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Η διαδικασία αυτή θα αποτελείται από τις ακόλουθες φάσεις:

- α. Η Φάση Σχεδιασμού της Υπηρεσίας (Service Design Phase) αποτελείται από το σχεδιασμό του επιχειρηματικού και τεχνικού περιβάλλοντος. Η IBM θα παρέχει μια αξιολόγηση του υφιστάμενου περιβάλλοντος του Πελάτη και μια περιγραφή των φάσεων υλοποίησης, εξετάζοντας έγγραφα αρχιτεκτονικής που ετοιμάστηκαν προηγουμένως και συγκεντρώνοντας πληροφορίες για την αρχική προετοιμασία των συστημάτων υλικού εξοπλισμού και επικοινωνιών, και την ανταπόκριση στις απαιτήσεις των εμπορικών συνεργατών.
- β. Η Φάση Τροφοδότησης της Υπηρεσίας (Service Provisioning Phase) αποτελείται από τη μετάβαση της υφιστάμενης κοινότητας εμπορικών συνεργατών του Πελάτη (δηλαδή, των entity IDs και των πινάκων αντιστοιχιών) στην Υπηρεσία Cloud μέσω της εκτέλεσης των εξής ενεργειών:
 - (1) Υλοποίηση των συνδέσεων μεταξύ του Πελάτη και της IBM,
 - (2) Υλοποίηση των συνδέσεων μεταξύ των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη και της IBM,
 - (3) Διεξαγωγή δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing), δοκιμών ενσωμάτωσης (integration testing) και δοκιμών των συνδέσεων (connectivity testing) σύμφωνα με σχέδια δοκιμών της IBM,
 - (4) Τεκμηρίωση των προδιαγραφών των απαιτήσεων αντιστοίχισης με βάση τις παρεχόμενες από τον Πελάτη απαιτήσεις και ανάπτυξη των πινάκων αντιστοιχιών (maps),
 - (5) Συνεργασία με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη, και
 - (6) Συνεργασία με τον Πελάτη στη δημιουργία του σχεδίου υποστήριξης παραγωγής (Premium Edition μόνο).
- γ. Η Φάση Υλοποίησης (Deployment Phase) είναι μία υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της οποίας πραγματοποιούνται η διενέργεια δοκιμών, η ολοκλήρωση του περιβάλλοντος παραγωγής και η μετάβαση των λειτουργικών τμημάτων σε παραγωγική χρήση. Το έργο (ο συνδυασμός των Φάσεων Σχεδιασμού και Τροφοδότησης της Υπηρεσίας) θα εκτελείται σε διαδοχική σειρά. Η εκτέλεση των δραστηριοτήτων υλοποίησης και η πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη μπορεί να γίνονται εκτός του κανονικού εργάσιμου ωραρίου, όπως θα έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη και της IBM. Εάν υπάρχουν καθυστερήσεις που προκλήθηκαν από τον Πελάτη ή/και τον (τους) εμπορικό(-ούς) συνεργάτη(-ες) του Πελάτη, η IBM μπορεί να επιβάλει μια χρέωση παράτασης του έργου ή/και να ξεκινήσει την τιμολόγηση για τις υπηρεσίες συνδρομής.
- δ. Η Επιχειρησιακή Φάση (Operations Phase) αποτελείται από τη διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud από την IBM. Η IBM θα λειτουργεί και θα διαχειρίζεται εγκαταστάσεις όπου βρίσκονται ο υλικός εξοπλισμός και το λογισμικό για την υποδομή ηλεκτρονικού εμπορίου του Πελάτη, η οποία αποτελείται από εξοπλισμό, επικοινωνίες και εφαρμογές σε ένα ασφαλές περιβάλλον λειτουργίας.

Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη διατήρηση της επιχειρησιακής συνέχειας και την κοινοποίηση των προσδοκιών του στην κοινότητα των εμπορικών συνεργατών σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής.

7.4.1 Διαχείριση Έργου

Η IBM θα αναπτύξει ένα σχέδιο έργου για την τροφοδότηση της Υπηρεσίας Cloud ("Σχέδιο Έργου") με ένα χρονοδιάγραμμα γενικού επιπέδου και μια περιγραφή των φάσεων υλοποίησης κατά τη διάρκεια της Φάσης Σχεδιασμού της Υπηρεσίας. Όλες οι αγορασμένες υπηρεσίες πρέπει να περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Έργο και να έχουν συσχετιστεί με κάποια φάση υλοποίησης.

Ο Πελάτης θα υποστηρίζει τους στόχους και το χρονοδιάγραμμα που έχουν οριστεί από κοινού στο Σχέδιο Έργου.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης, κατά τη διάρκεια της φάσης Σχεδιασμού ή Τροφοδότησης της Υπηρεσίας, θεωρεί απαραίτητη την καθυστέρηση της Φάσης Σχεδιασμού ή Τροφοδότησης της Υπηρεσίας και η εν λόγω καθυστέρηση συνεπάγεται ουσιώδεις αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ή στο σχέδιο του έργου, η IBM θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για την αντιμετώπιση της εν λόγω καθυστέρησης και θα συζητήσει με τον Πελάτη τις διαθέσιμες επιλογές για την αποφυγή πρόσθετων δαπανών. Τέτοιες καθυστερήσεις μπορεί να συνεπάγονται την επιβολή μιας χρέωσης παράτασης του έργου, την έναρξη της επαναλαμβανόμενης χρέωσης συνδρομής ή την αλλαγή της σύνθεσης της ομάδας έργου.

7.4.2 Υπηρεσίες Αντιστοίχισης

Οι υπηρεσίες αντιστοίχισης (mapping services) περιλαμβάνουν την ανάλυση, ανάπτυξη, δοκιμή και εγκατάσταση πινάκων αντιστοιχιών (maps) για την Υπηρεσία Cloud.

Η IBM:

- α. Θα διεξαγάγει δοκιμές σε επίπεδο μονάδας (unit testing), δοκιμές ενοποίησης (integration testing) και δοκιμές αποδοχής (acceptance testing) σύμφωνα με τις καθορισμένες διαδικασίες διενέργειας δοκιμών.
- β. Θα πραγματοποιήσει μια ανάλυση των απαιτήσεων δημιουργίας πινάκων αντιστοιχιών με σκοπό:
 - (1) την τεκμηρίωση των σχέσεων σε επίπεδο πεδίων μεταξύ των δεδομένων προέλευσης και τα δεδομένα εξόδου στο έγγραφο Προδιαγραφών Απαιτήσεων Αντιστοίχισης,
 - (2) την ανάλυση των τεχνικών απαιτήσεων για την ανάπτυξη πινάκων αντιστοιχιών χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό εμπορικών συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση, και
 - (3) την επικύρωση των Προδιαγραφών Απαιτήσεων Αντιστοίχισης με βάση τα παρεχόμενα από τον Πελάτη δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής εντός μιας από κοινού συμφωνηθείσας χρονικής περιόδου (μετά την ολοκλήρωση κάθε ανάλυσης). Για οποιοσδήποτε αλλαγές μετά την επικύρωση των Προδιαγραφών Απαιτήσεων Αντιστοίχισης θα επιβάλλονται χρεώσεις αλλαγής πινάκων αντιστοιχιών, και
- γ. Θα ολοκληρώσει την ανάπτυξη πινάκων αντιστοιχιών με βάση τις επικυρωμένες Προδιαγραφές Απαιτήσεων Αντιστοίχισης.

Ο Πελάτης:

- α. (συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη): Θα συμμετέχει στις δοκιμές ενοποίησης και αποδοχής,
- β. Θα παρέχει τεκμηρίωση για τη διάταξη αρχείων εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένου του οδηγού υλοποίησης των εμπορικών συνεργατών ή των προδιαγραφών των απαιτήσεων για κάθε συνδυασμό εμπορικών συνεργατών,
- γ. Θα παρέχει δεδομένα για τις δοκιμές (προ και κατόπιν μετατροπής) σε ηλεκτρονική μορφή για κάθε μοναδική επιχειρηματική σχέση:
 - (1) για τη δοκιμή εισερχόμενων δεδομένων, η IBM θα χρησιμοποιεί αρχειοθετημένα δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής από το δίκτυο όπου είναι εφικτό. Για νέους συνεργάτες και συναλλαγές, ο Πελάτης θα παρέχει τα απαιτούμενα δείγματα δεδομένων για τις δοκιμές, και
 - (2) για τη δοκιμή εξερχόμενων δεδομένων, ο Πελάτης θα παρέχει τα δείγματα δεδομένων για τις δοκιμές, και
- δ. Θα επικυρώσει τις Προδιαγραφές Απαιτήσεων Αντιστοίχισης.

Ο πίνακας αντιστοιχιών θα θεωρείται ολοκληρωμένος μετά την υλοποίησή του στο περιβάλλον διενέργειας δοκιμών του Πελάτη ή μετά την παρέλευση δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την τελευταία ημέρα της από κοινού συμφωνηθείσας χρονικής περιόδου (επικύρωσης).

7.4.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης Συναλλαγών με τους Εμπορικούς Συνεργάτες

Η IBM:

- α. Θα βοηθά τον Πελάτη με την υλοποίηση της κοινότητας εμπορικών συνεργατών του. Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει την προετοιμασία, παραμετροποίηση και δοκιμή των σχέσεων με τους εμπορικούς συνεργάτες,
- β. Θα χρησιμοποιεί τις παρεχόμενες από τον Πελάτη πληροφορίες για τους εμπορικούς συνεργάτες για την παραμετροποίηση της κατάλληλης ροής δεδομένων, και
- γ. Θα μεριμνά για τη μετάβαση των εμπορικών συνεργατών στην κατάσταση παραγωγής.

Ο Πελάτης:

- α. Θα παρέχει τα δεδομένα για τις δοκιμές,
- β. Θα παρέχει πληροφορίες για τους εμπορικούς συνεργάτες (όπως π.χ. επωνυμία, διεύθυνση, όνομα υπευθύνου επικοινωνίας, διεύθυνση email, αριθμοί τηλεφώνου και fax, πάροχος υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, προσδιοριστικό και ταυτότητα, και
- γ. Θα προγραμματίζει τη δοκιμή και την υλοποίηση των συνδέσεων με τους εμπορικούς συνεργάτες.

7.4.4 Διενέργεια Δοκιμών Αποδοχής από τον Πελάτη

Η IBM:

- α. Θα συμμετέχει στις δοκιμές ενοποίησης συστημάτων και αποδοχής του Πελάτη, και
- β. Θα εξετάζει και θα ενημερώνει την υφιστάμενη τεκμηρίωση των επιχειρηματικών απαιτήσεων και του σχεδίου υποστήριξης παραγωγής (για το Premium Edition) στην οποία περιγράφονται οι διεργασίες και διαδικασίες για την απαιτούμενη υποστήριξη μετά τη διενέργεια των εν λόγω δοκιμών ενοποίησης συστημάτων και αποδοχής.

Ο Πελάτης:

- α. Θα είναι υπεύθυνος για τον ορισμό της διαδικασίας διενέργειας δοκιμών,
- β. Θα προγραμματίζει και θα εξασφαλίζει τη συμμετοχή των εξειδικευμένων στελεχών και των εμπορικών συνεργατών του Πελάτη στις δοκιμές αποδοχής, και
- γ. Θα ολοκληρώσει τις δοκιμές αποδοχής από τους χρήστες.

7.4.5 Ετοιμότητα για το Περιβάλλον Παραγωγής

Ετοιμότητα για το Περιβάλλον Παραγωγής (Production Readiness) είναι η κατάσταση που ισχύει όταν η φάση υλοποίησης έχει ολοκληρωθεί, το σχέδιο υποστήριξης παραγωγής έχει οριστεί (για το Premium Edition) και οι πίνακες αντιστοιχιών έχουν δημιουργηθεί, προκειμένου να είναι δυνατή η μετάβαση ενός εμπορικού συνεργάτη στο περιβάλλον παραγωγής.

7.5 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα σημείο πρόσβασης PEPPOL και έναν Παρόχο Μεταδεδομένων Υπηρεσίας (Service Metadata Provider - SMP) επιτρέποντας τη χρήση ενός συνόλου κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών και τεχνικών προτύπων από τους χρήστες του δικτύου eDelivery PEPPOL.

Το σημείο πρόσβασης της IBM που είναι διαθέσιμο μέσω της Υπηρεσίας Cloud επιτρέπει τη σύνδεση με το δίκτυο eDelivery PEPPOL για Πελάτες που έχουν ενεργοποιήσει την υποστήριξη PEPPOL για την Υπηρεσία Cloud. Το σημείο πρόσβασης της IBM διαμορφώθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις της Σύμβασης OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA), η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο <http://peppol.eu/>. Στον ιστότοπο του PEPPOL παρέχονται πληροφορίες για την επικοινωνία με τους εκπροσώπους του OpenPEPPOL που είναι υπεύθυνοι για το πρόγραμμα σημείων πρόσβασης.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι οι δυνατότητες της IBM να παρέχει ορισμένες λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της λειτουργίας της ως Σημείου Πρόσβασης PEPPOL, υπόκεινται στις διατάξεις συμβάσεων με τρίτους. Στο βαθμό που κάποιο τρίτο μέρος προβεί στην τροποποίηση, αναστολή ή καταγγελία του δικαιώματος της IBM να παρέχει τέτοια λειτουργία, η IBM μπορεί να προβεί άμεσα στην τροποποίηση της λειτουργίας προκειμένου να συμμορφωθεί με τις οδηγίες του τρίτου μέρους, ή να πάψει να παρέχει την εν λόγω λειτουργία ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud.

7.6 Χρήστης-Επισκέπτης

Χρήστης-Επισκέπτης (Guest User) είναι κάποιος που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτή πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud για λογαριασμό του Πελάτη. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από Χρήστες-Επισκέπτες.

7.7 Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας

Η IBM μπορεί να διαβιβάσει ή να αποθηκεύσει τα δεδομένα έξω από τη χώρα όπου ο Πελάτης ή οι συνεργάτες του έχουν την έδρα τους αποκλειστικά για τους σκοπούς της παροχής της Υπηρεσίας Cloud ή όπως απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή τις εφαρμοστέες νομικές διαδικασίες. ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΟΣΩΝ ΤΥΧΟΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΝΤΑΙ ΣΕ ΜΙΑ ΧΩΡΙΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΝΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΟΠΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ ΠΑΡΟΧΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CLOUD.

7.8 e-Invoicing μέσω TrustWeaver

7.8.1 Επεξεργασία Δεδομένων

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 και η TrustWeaver και οι συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες μπορούν να προβαίνουν στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (personal data, ως ο εν λόγω όρος ορίζεται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αυστραλία, Βραζιλία, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένες Πολιτείες, Ηνωμένο Βασίλειο, Ινδία, Ιρλανδία, Καναδάς, Κόστα Ρίκα, Μεξικό, Ολλανδία, Ρωσία, Σουηδία, Τουρκία και Χιλή. 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.

Αναφορικά με 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.

7.8.2 Εξουσιοδότηση

Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί με το παρόν την IBM, τον τρίτο προμηθευτή της, τη TrustWeaver AB, ή οποιοσδήποτε άλλους τρίτους προμηθευτές με τους οποίους η IBM μπορεί να συνάψει σύμβαση για την παροχή τμήματος ή του συνόλου της Υπηρεσίας Cloud (από κοινού "Εκτελούντες την Επεξεργασία"), να εκδίδουν τιμολόγια "εξ ονόματος και για λογαριασμό", όπως περιγράφεται στην παρούσα υποενότητα με τον τίτλο "Εξουσιοδότηση" (όπου η νομοθεσία της Ιταλίας διέπει την Υπηρεσία Cloud, οποιοσδήποτε αναφορές στο "εξ ονόματος και για λογαριασμό" πρέπει να διαβάζονται ως "για λογαριασμό"). Αυτή η μονομερής εξουσιοδότηση παρέχεται αποκλειστικά για σκοπούς φορολογικής συμμόρφωσης. Οι Εκτελούντες την Επεξεργασία δεν είναι συμβαλλόμενα μέρη της παρούσας Σύμβασης. Τα όσα προβλέπονται στην υποενότητα αυτή δεν αφορούν και δεν επηρεάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις αναφορικά με τις εμπορικές πτυχές ή τις αντίστοιχες ευθύνες για την Υπηρεσία Cloud που παρέχεται στον Πελάτη. Η υποενότητα αυτή δεν δημιουργεί κανένα δικαίωμα ή υποχρέωση αναφορικά με διαδικασίες και ελέγχους που πρέπει να εκτελούνται από τον Πελάτη σύμφωνα με την εφαρμοστέα φορολογική νομοθεσία εκτός από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που αναφέρονται ρητώς στο παρόν έγγραφο. Εκτός εάν δηλώνεται ρητώς στο παρόν έγγραφο, η υποενότητα αυτή δεν εξουσιοδοτεί

οποιοδήποτε Εκτελούντα την Επεξεργασία να ενεργεί εξ ονόματος και για λογαριασμό του Πελάτη. Συγκεκριμένα, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί με το παρόν τους Εκτελούντες την Επεξεργασία να προβαίνουν στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. Οι Εκτελούντες την Επεξεργασία να λαμβάνουν τα δεδομένα τιμολόγησης του Πελάτη που δεν αποτελούν ακόμα πρωτότυπα τιμολόγια από την IBM και στη συνέχεια θα προσθέτουν μια ηλεκτρονική υπογραφή στα δεδομένα προκειμένου να εκδίδουν ηλεκτρονικά τιμολόγια "εξ ονόματος και για λογαριασμό" του Πελάτη. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ρητώς ότι ο Εκτελών την Επεξεργασία θα προσθέτει τις εν λόγω ηλεκτρονικές υπογραφές με τη χρήση ιδιωτικών κλειδιών (private keys) που αντιστοιχούν σε πιστοποιητικά που εκδόθηκαν από τρίτους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης στον Εκτελούντα την Επεξεργασία. Επιπλέον, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προσθέτει στα τιμολόγια του Πελάτη πληροφορίες στις οποίες επεξηγείται η εν λόγω σχέση.
- β. Οι Εκτελούντες την Επεξεργασία θα επικυρώνουν τις ηλεκτρονικές υπογραφές στα ηλεκτρονικά τιμολόγια όταν ο Πελάτης ζητά τεχνικώς την επικύρωση ηλεκτρονικών υπογραφών. Όταν ο Πελάτης ενεργεί ως προμηθευτής αγαθών ή υπηρεσιών για φορολογικούς σκοπούς, η διαδικασία επικύρωσης αποτελείται από την απόκτηση πληροφοριών κατάστασης ανάκλησης από την αρχή πιστοποίησης που εξέδωσε το αντίστοιχο πιστοποιητικό. Οι πληροφορίες κατάστασης ανάκλησης αποστέλλονται ή καθίστανται κατά άλλον τρόπο διαθέσιμες στη συμφωνημένη μορφή στον αγοραστή στη συναλλαγή, μαζί με το ηλεκτρονικό τιμολόγιο. Όταν ο Πελάτης ενεργεί ως αγοραστής αγαθών ή υπηρεσιών για φορολογικούς σκοπούς, η διαδικασία επικύρωσης θα συμπεριλαμβάνει επίσης έναν κρυπτογραφικό έλεγχο της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Ο σκοπός της παρούσας υποενότητας με τίτλο "Εξουσιοδότηση" είναι να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις, βάσει της εφαρμοστέας νομοθεσίας περί ηλεκτρονικής τιμολόγησης, αναφορικά με τις συμβάσεις μεταξύ συμβαλλόμενων μερών που εκδίδουν τιμολόγια και τρίτων μερών που δεν αποτελούν συμβαλλόμενα μέρη της υποκειμένης συναλλαγής πώλησης, ειδικά σε ό,τι αφορά την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων "εξ ονόματος και για λογαριασμό" μερών που έχουν νομική υποχρέωση έκδοσης τιμολογίων. Στις εν λόγω απαιτήσεις περιλαμβάνονται οι απαιτήσεις για μια "εντολή" (γαλλικά: "mandat") βάσει της Γαλλικής νομοθεσίας, καθώς και παρόμοιες απαιτήσεις στις νομοθεσίες άλλων χωρών. Εάν είναι απαραίτητο για την κάλυψη των απαιτήσεων του εφαρμοστέου δικαίου, ο Πελάτης συμφωνεί να υπογράψει πρόσθετα έγγραφα, όπως π.χ. μια σύμβαση ή εντολή από Εκτελούντα την Επεξεργασία με την οποία εξουσιοδοτείται ο Εκτελών την Επεξεργασία να εκδίδει ηλεκτρονικά τιμολόγια "εξ ονόματος και για λογαριασμό" του Πελάτη. Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι επίσης να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις, βάσει της εφαρμοστέας νομοθεσίας περί ηλεκτρονικής τιμολόγησης, αναφορικά με την ανατεθειμένη σε τρίτους επικύρωση ηλεκτρονικών υπογραφών και την εξωτερική έκδοση τιμολογίων. Αναφορικά με τα θέματα αυτά, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι:

- α. Ο Πελάτης παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι των αρμόδιων φορολογικών αρχών για το τιμολόγιο, τον αντίστοιχο ΦΠΑ και άλλες φορολογικές του υποχρεώσεις. Μεταξύ άλλων, ο Πελάτης παραμένει πλήρως υπεύθυνος, όπου απαιτείται, για τη δήλωση και την καταβολή του ΦΠΑ και άλλων σχετικών φόρων σαν να είχε εκδοθεί ή ληφθεί το τιμολόγιο, ανάλογα με την περίπτωση, απευθείας από τον Πελάτη.
- β. Ο Πελάτης συμφωνεί να ενημερώνει την IBM για οποιεσδήποτε αλλαγές στις πληροφορίες αναφορικά με τον Πελάτη οι οποίες μπορεί να επηρεάζουν την εγκυρότητα της παρούσας υποενότητας ή τη σωστή έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων του Πελάτη από Εκτελούντες την Επεξεργασία βάσει του παρόντος εγγράφου.
- γ. Ο Πελάτης συμφωνεί να λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζει ότι οι διαδικασίες ηλεκτρονικής τιμολόγησης του, καθώς και αυτές των αντίστοιχων αντιπροσώπων και παρόχων υπηρεσιών του Πελάτη, οι οποίες δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας υποενότητας, πληρούν όλες τις νομικές απαιτήσεις. Συγκεκριμένα, ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει, πριν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, ότι έχει συνάψει εκτελεστές συμβάσεις με τους αντίστοιχους Συνεργάτες εάν η σύναψη συμβάσεων απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι οι Συνεργάτες του είναι εγκύρως υφιστάμενα νομικά πρόσωπα που καλύπτουν όλες τις απαιτήσεις των φορολογικών αρχών στα πλαίσια της αρμόδιας δικαιοδοσίας, και ότι είναι εξουσιοδοτημένοι να δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στα πλαίσια της αρμόδιας δικαιοδοσίας.
- δ. Ο Πελάτης δεν θα υποβάλλει δεδομένα τιμολόγησης στην IBM τα οποία βάσει του εφαρμοστέου δικαίου δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τρίτους για την έκδοση τιμολογίων "εξ ονόματος και για λογαριασμό" προμηθευτών όταν ο Πελάτης ενεργεί ως προμηθευτής στη συναλλαγή.

- ε. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM, εντός 48 ωρών (εκτός εάν απαιτείται μικρότερη προθεσμία από το εφαρμοστέο δίκαιο) από την παροχή δεδομένων τιμολόγησης στην IBM, εάν ο Πελάτη δεν έχει λάβει ακόμα αντίγραφο του πρωτότυπου ενυπόγραφου τιμολογίου που εκδόθηκε εξ ονόματός του και για λογαριασμό του, ή εάν δεν του έχει χορηγηθεί ακόμα ηλεκτρονική πρόσβαση στο εν λόγω τιμολόγιο.
- στ. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM εντός 48 ωρών (εκτός εάν απαιτείται μικρότερη προθεσμία από το εφαρμοστέο δίκαιο) από την παραλαβή του τιμολογίου, που εκδόθηκε εξ ονόματός του και για λογαριασμό του από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία, για προφανή σφάλματα στο Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο. Εάν ο Πελάτης δεν έχει εντοπίσει σφάλμα στο τιμολόγιο εντός της προθεσμίας αυτής, το τιμολόγιο θα θεωρείται ότι εκδόθηκε έγκυρα. Όπου είναι δυνατό βάσει του εφαρμοστέου δικαίου, ο Πελάτη συμφωνεί να μην αμφισβητεί την έγκυρη έκδοση ενός τιμολογίου εάν το τιμολόγιο θεωρείται σωστό σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται ανωτέρω.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης ή οι αρμόδιες φορολογικές αρχές χαρακτηρίσουν ως "αυτο-τιμολογούμενο" (self-billing) ένα τιμολόγιο που εκδόθηκε σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην παρούσα υποενότητα, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι όλες οι διατάξεις της παραγράφου β της παρούσας υποενότητας διέπουν εξίσου τη σχέση αυτο-τιμολόγησης. Επιπλέον, ο Πελάτης ως προμηθευτής στην αντίστοιχη συναλλαγή θα συμμορφώνεται με οποιοσδήποτε άλλες συγκεκριμένες ισχύουσες νομικές απαιτήσεις για την αυτο-τιμολόγηση βάσει του εφαρμοστέου δικαίου.

7.8.3 Υπεργολάβοι

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η TrustWeaver μπορεί να παρέχει τις Υπηρεσίες Cloud μέσω θυγατρικών ή συνδεδεμένων εταιρειών ή υπεργολάβων της, χωρίς ειδοποίηση προς τον Πελάτη και χωρίς έγκριση από τον Πελάτη.

7.8.4 Αλλαγές σε Ρυθμιστικές Απαιτήσεις

Οι Υπηρεσίες Cloud που παρέχονται για Περιοχές όπου απαιτείται η Φορολογική Εκκαθάριση Τιμολογίων βασίζονται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει στη διαθεσιμότητα, την απόδοση και τη διαχείριση αλλαγών από κρατικές υπηρεσίες ή ελεγχόμενες από το κράτος τρίτες οντότητες. Στο βαθμό που οι εν λόγω Υπηρεσίες Cloud διακόπτονται ή παύει να είναι δυνατή η παροχή τους εξαιτίας αλλαγών στις απαιτήσεις τέτοιων κρατικών υπηρεσιών ή ελεγχόμενων από το κράτος τρίτων οντοτήτων αναφορικά με την υποχρεωτική παροχή υπηρεσιών, ή εξαιτίας αλλαγών στο νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει τη λειτουργία των εν λόγω υπηρεσιών ή τρίτων οντοτήτων, η IBM μπορεί να προβεί στην άμεση διακοπή της παροχής των εν λόγω Cloud SaaS με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Πελάτη, χωρίς ευθύνη προς τον Πελάτη, και ο Πελάτης θα καταβάλλει τις χρεώσεις που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες Cloud που παρασχέθηκαν έως την ημερομηνία διακοπής τους.

7.8.5 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Γενικές Απαιτήσεις για τους Τελικούς Χρήστες
 - (1) Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει στην IBM σωστές πληροφορίες για τη χώρα εγκατάστασης του τελικού χρήστη.
 - (2) Θα πρέπει να ειδοποιεί την IBM για περιπτώσεις απώλειας και υποκλοπής κωδικών πρόσβασης τελικών χρηστών.
 - (3) Πρέπει να ορίζει ένα άτομο που θα είναι υπεύθυνο για την ηλεκτρονική αποθήκευση εγγράφων, όπου αυτό απαιτείται από τον νόμο.
 - (4) Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί επίσης ότι οι τελικοί χρήστες παραμένουν υπεύθυνοι για τη διαχείριση των εξαιρέσεων στους κανόνες που διέπουν την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση τιμολογίων.
- β. Περιοχές όπου γίνεται Εκ των Υστέρων Έλεγχος
 - (1) Ο Πελάτης δηλώνει ότι τα δεδομένα που αποστέλλονται στην Υπηρεσία Cloud είναι νόμιμα επιχειρησιακά δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής που ετοιμάστηκαν από τον Πελάτη ή τους εμπορικούς του συνεργάτες για τους σκοπούς της έκδοσης, αποθήκευσης ή/και ελέγχου τους ως ηλεκτρονικών τιμολογίων.
 - (2) Ο Πελάτης θα αποστέλλει μόνο κωδικούς χωρών ISO 3166 (δύο χαρακτήρων) που αντιστοιχούν στις Περιοχές που αναφέρονται στην τεκμηρίωση για την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ορθότητα των εν λόγω κωδικών χωρών και ούτε η IBM ούτε

η TrustWeaver θα ελέγχει την ακρίβεια των κωδικών χωρών στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud.

- (3) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι τα δεδομένα που αποστέλλονται στην Υπηρεσία Cloud έχουν την κατάλληλη μορφή και περιέχουν τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη σωστή λειτουργία της Υπηρεσίας Cloud σύμφωνα με την τεκμηρίωση για την Υπηρεσία Cloud. Εάν τα δεδομένα δεν έχουν την κατάλληλη μορφή και δεν περιλαμβάνουν όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, τα δεδομένα θα απορρίπτονται και θα επιστρέφονται στον Πελάτη ώστε να τις διορθώσει.
- (4) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τις ακόλουθες πτυχές της Υπηρεσίας Cloud:
 - (α) Πληρότητα των πληροφοριών για τον ΦΠΑ και ορθότητα του περιεχομένου των τιμολογίων και άλλων επιχειρησιακών δεδομένων, ανάλογα με την περίπτωση,
 - (β) Απαιτήσεις για τα δεδομένα των τιμολογίων στα λογιστικά συστήματα, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων υποβολής αναφορών, παρουσίασης, ελέγχου, ανάλυσης κ.ο.κ.,
 - (γ) Προσδιορισμός των ισχυουσών δικαιοδοσιών ΦΠΑ για τα τιμολόγια,
 - (δ) Προσδιορισμός της χώρας όπου ο Πελάτης έχει την έδρα του,
 - (ε) Οποιαδήποτε απαιτούμενη ενημέρωση αρμόδιων αρχών ή απαιτούμενες εγκρίσεις από αρμόδιες αρχές,
 - (στ) Επιχειρησιακές διαδικασίες, όπως π.χ. η έκδοση διορθωτικών τιμολογίων και πιστωτικών σημειωμάτων,
 - (ζ) Συγκεκριμένες απαιτήσεις για την αυτοτιμολόγηση και άλλες διαδικασίες έμμεσης τιμολόγησης, και
 - (η) Όπου παρέχονται υποκείμενες σε φόρο υπηρεσίες για λογαριασμό κάποιου άλλου νομικού προσώπου: η εκτελεστή εξουσιοδότηση από το εν λόγω νομικό πρόσωπο για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

γ. Περιοχές Συμμόρφωσης

- (1) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εγγυάται την ασφάλεια και την ακεραιότητα των κλειδιών υπογραφής (signing keys) πριν και κατά τη διάρκεια της παράδοσής τους, καθώς και για την τεκμηρίωση της εξουσιοδότησης για την παράδοση.
- (2) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση των ημερομηνιών λήξης των πιστοποιητικών που μεταφορτώθηκαν στην Υπηρεσία, καθώς και για την έγκαιρη ανανέωση και αντικατάσταση πιστοποιητικών.
- (3) Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει την κυριότητα των απαιτούμενων ιδιωτικών κλειδιών και πιστοποιητικών και ότι θα παρέχει σωστές πληροφορίες στην IBM για χρήση από την Υπηρεσία Cloud, έτσι ώστε η Υπηρεσία Cloud να συσχετίζει το κατάλληλο κλειδί και πιστοποιητικό με το κατάλληλο νομικό πρόσωπο που εκδίδει τιμολόγια.
- (4) Ο Πελάτης θα τηρεί την κατάλληλη τεκμηρίωση που αποδεικνύει τη σχέση μεταξύ της προέλευσης των τιμολογίων και του κλειδιού.
- (5) Για εμπορικά τιμολόγια στην Τουρκία, ο Πελάτης δεν θα επιχειρεί την ανάκτηση της απόκρισης του αγοραστή περισσότερες από επτά φορές σε μια περίοδο 168 ωρών.
- (6) Ο Πελάτης θα ορίσει ένα άτομο που θα είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση ηλεκτρονικών τιμολογίων, όπου απαιτείται από το νόμο, και θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση εξαιρέσεων στους κανόνες που διέπουν την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση τιμολογίων, όπως καθορίζεται στην τεκμηρίωση για την Υπηρεσία Cloud.

δ. Πόροι του Πελάτη

Οι Πόροι του Πελάτη που απαιτούνται από την IBM για τη σύνδεση του Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της εξασφάλισης επαρκούς πρόσβασης στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό, στους πόρους και στις πληροφορίες απόδοσης του Πελάτη, εναπόκεινται στην ευθύνη του Πελάτη.

ε. Υπηρεσίες Αποχώρησης

Σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης οποιουδήποτε τμήματος της Σύμβασης, οι όποιες υπηρεσίες αποχώρησης που θα παρέχονται από την IBM θα καθορίζονται σε μια περιγραφή έργου που θα

διέπεται από μια χωριστή σύμβαση παροχής επαγγελματικών υπηρεσιών μεταξύ της IBM και του Πελάτη.

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.