

## IBM Assessment for Vendor Risk 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 Assessment for Vendor Risk Management είναι μια υπηρεσία που παρέχει στους Πελάτες ένα σύνολο εργαλείων τα οποία έχουν σχεδιαστεί ώστε να συμβάλλουν στη διαχείριση κινδύνων, της συμμόρφωσης με κανονιστικές απαιτήσεις και προβλημάτων τρίτων σε όλο το εύρος της επιχείρησης ως προς το GRC.

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Assessment for Vendor Risk Management

Το IBM Assessment for Vendor Risk Management είναι ένα εργαλείο που βοηθά τους Πελάτες στη διαχείριση κινδύνων τρίτων, επιτρέποντας στα εμπλεκόμενα μέρη να προσδιορίζουν και να αντιμετωπίζουν προβλήματα και ενδείξεις κινδύνων. Η βέλτιστη χρήση της Υπηρεσίας Cloud θα υποστηρίξει έως 500 τρίτους προμηθευτές με συνολικό όγκο συναλλαγών έως 40 χρήστες ταυτόχρονα. Εάν γίνει υπέρβαση αυτών των ορίων, Ο Πελάτης μπορεί να έχει μειωμένη απόδοση και δεν θα υποστηρίζεται. Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης.

### 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(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι 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 τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (EE/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

### 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%
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.

## 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 Εφεδρική Αποθήκευση

Εκτελούνται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) σε καθημερινή βάση. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για διάστημα έως τριών (3) ετών κατά τη διάρκεια ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί και, αν παρέχεται η δυνατότητα αυτή, ότι η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για τις όποιες προσπάθειες αποκατάστασης των εν λόγω δεδομένων.

### 5.2 Περιορισμένη Χρήση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud Service περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM OpenPages with Watson on Cloud. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί αυτές τις λειτουργίες για οποιονδήποτε σκοπό εκτός της άμεσης παραμετροποίησής τους στο πλαίσιο της υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud.

**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.