

IBM DemandTec for Manufacturers

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της ή οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud.

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

Το IBM DemandTec Assortment Optimization επιτρέπει τη δημιουργία σεναρίων οριακής ανάλυσης (incremental analysis) και βελτιστοποίησης σε επίπεδο μεμονωμένων ειδών λαμβάνοντας υπόψη τα φυσικά χαρακτηριστικά του καταστήματος και τις ανάγκες των πελατών. Παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας διαφορετικών σεναρίων βελτιστοποίησης για διαφορετικούς σκοπούς, όπως π.χ. για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση ραφιών και τη βελτιστοποίηση πωλήσεων.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

Το IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program παρέχει σε κατασκευαστές τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών των εμπόρων λιανικής που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για την εκδοχή λιανικής πώλησης του IBM DemandTec Shopper Insights, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις των εν λόγω πελατών, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

Το IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program παρέχει σε Εκπροσώπους τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών των εμπόρων λιανικής που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για την εκδοχή λιανικής πώλησης του IBM DemandTec Shopper Insights, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις των εν λόγω πελατών, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

Το IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της παρουσίασης, διαπραγμάτευσης, τιμολόγησης και εναρμόνισης εμπορικών συμφωνιών που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

Το IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της καταχώρησης, διαπραγμάτευσης και εναρμόνισης δραστηριοτήτων προώθησης που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον. Το Advanced Deal Management περιλαμβάνει καθορισμένες από τον κατασκευαστή προβολές προϊόντων, καθώς και αρχεία εμπορικών συμφωνιών που επιτρέπουν την πρόσβαση και τη δημιουργία αναφορών για διαφορετικά είδη, συμφωνίες, τιμολόγια και πληροφορίες τιμολόγησης. Το Advanced Deal Management παρέχει πρόσθετες δυνατότητες που διευκολύνουν τη διαδικασία σύναψης εμπορικών συμφωνιών, συμπεριλαμβανομένης της αναπαραγωγής συμφωνιών, αποστολής προειδοποιήσεων μέσω email, διευρυμένων δυνατοτήτων προβολής, παρακολούθησης κεφαλαίων και εξαγωγής συμφωνιών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει

μία ομάδα ασφάλειας πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα Πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα Πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών. Όλα τα συμβάντα πρόσβασης στα δεδομένα Πελάτη και τα συμβάντα διαβίβασης δεδομένων από και προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφονται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στο λογισμικό λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκεινται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιεσδήποτε ανωμαλίες και, όταν είναι απαραίτητο, επικοινωνεί σε 24x7 βάση με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιεσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

2.6 Συμμόρφωση

Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

3.1 Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – η αποζημίωση που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία δεν διατίθεται η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
 - (3) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες ή οφειλόμενα στον Πελάτη σφάλματα διαχείρισης συστημάτων, εντολών ή προγραμματισμού που επηρεάζουν την παροχή περιεχομένου ή την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud,
 - (4) Οφειλόμενη στον Πελάτη παραβίαση ασφάλειας ή οποιοσδήποτε πραγματοποιούμενες από τον Πελάτη δοκιμές ασφάλειας, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχει ο Πελάτης στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια κατάσταση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Για την έγερση μιας Αξίωσης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 48 ωρών από τη στιγμή που θα παρατηρήσει για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.

Μια Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας πρέπει να εγείρεται από τον Πελάτη στον αρμόδιο εκπρόσωπο της IBM (IBM Account Representative ή IBM Client Success Manager) το αργότερο εντός

τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.

- α. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το δώδεκα τοις εκατό (12%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.
- β. Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει Αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής* για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Χαμηλότερο από 95,00%	12%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης, με έκπτωση 50%.

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

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

3.4 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη στην εταιρεία του Πελάτη και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες της Υπηρεσίας Cloud, ούτε για εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών. Η Σύμβαση SLA διέπει μόνο τις Υπηρεσίες Cloud που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση. Δεν ισχύει για μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένου, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, του IBM DemandTec Managed Cloud Preview ή περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

Εκπρόσωπος (Broker) – ένας Πελάτης που εκπροσωπεί μία ή περισσότερες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων ως εκπρόσωπος πωλήσεων αναλαμβάνοντας την κάλυψη των κεντρικών γραφείων ή/και του λιανικού εμπορίου για τις εν λόγω εταιρείες. Ένας Εκπρόσωπος είναι εξουσιοδοτημένος να αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με ένα συγκεκριμένο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής, για συγκεκριμένες Κατηγορίες Προϊόντων, και μόνο για λογαριασμό συγκεκριμένων κατονομαζόμενων Εκπροσωπούμενων Εταιρειών Καταναλωτικών Προϊόντων.

Εκπροσωπούμενη Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων (Brokered CP Company) – μια Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων που έχει αναθέσει σε Εκπρόσωπο την αντιπροσώπευσή της προς τους εμπόρους λιανικής αναφορικά με το σχεδιασμό δραστηριοτήτων προώθησης, την υποβολή προσφορών και την πραγματοποίηση άλλων συναλλαγών.

Καταναλωτικά Προϊόντα (Consumer Products ή CP) – οποιοδήποτε προϊόν ή τμήμα προϊόντος που παράγεται ή διανέμεται για άμεση πώληση σε καταναλωτή. Για παράδειγμα, στα "Καταναλωτικά Προϊόντα" περιλαμβάνονται είδη ενδυμασίας και υπόδησης, τρόφιμα και ποτά, είδη οικιακής και προσωπικής φροντίδας, διαρκή καταναλωτικά αγαθά και οικιακές συσκευές, μη διαρκή καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένα προϊόντα και προϊόντα φροντίδας κατοικίδιων ζώων, αλλά δεν περιλαμβάνονται αυτοκίνητα, αεροπλάνα, χρηματοοικονομικά μέσα, υπηρεσίες ή σπίτια.

Συμπεριλαμβανόμενη Επιχειρηματική Μονάδα (Included Business) – ο τομέας, το κανάλι ή η επιχειρηματική μονάδα (για παράδειγμα, φυσικά καταστήματα έναντι on-line καταστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου) σε συνάρτηση με την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή (Included Geography) – η γεωγραφική περιοχή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

Έμπορος Λιανικής (Retailer) – ένας Πελάτης που ασχολείται με την πώληση Καταναλωτικών Προϊόντων σε μικρές ή μεμονωμένες παρτίδες για άμεση κατανάλωση από τον καταναλωτή.

Συνολικές Πωλήσεις (Total Sales) – οι ακαθάριστες πωλήσεις του νομικού προσώπου που προμηθεύτηκε συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud, οι οποίες προκύπτουν από την πώληση προϊόντων από τις Συμπεριλαμβανόμενες Επιχειρηματικές Μονάδες κατά το τελευταίο πλήρες δωδεκάμηνο πριν την αρχική περίοδο ισχύος ή πριν την ανανέωση της περιόδου ισχύος.

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στην παρούσα, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud.

4.2 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Εκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με την Υπηρεσία Cloud. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα MRCU αντιστοιχεί σε ένα Εκατομμύριο Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία διαχειρίζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.
- β. **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.

Σημείωση: Ο ορισμός/εμβέλεια του όρου "Έσοδα" (Revenue) διαφέρει ανάλογα με τη συγκεκριμένη προσφορά Υπηρεσίας Cloud, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Υπηρεσία Cloud	Ορισμός Εσόδων
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση συμπεριλαμβανόμενων Κατηγοριών Προϊόντων στο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις του Κατασκευαστή ή Εκπροσώπου Καταναλωτικών Προϊόντων μέσω του Εμπόρου Λιανικής.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων στο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής.

4.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

5.1 Περίοδος Ισχύος

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 μπορεί να αυξήσει το δικό του επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που τον εξυπηρετεί και η εν λόγω αύξηση θα επιβεβαιώνεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

5.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος Υπηρεσιών Cloud

Στο Έγγραφο Συναλλαγής θα καθορίζεται ποια από τις παρακάτω επιλογές θα διέπει την ανανέωση της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

5.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Όταν έχει επιλεγεί η αυτόματη ανανέωση, η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος εάν ο Πελάτης δεν έχει ζητήσει εγγράφως τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος.

5.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν έχει επιλεγεί η συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος και θα τιμολογείται για χρήση σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το τέλος του μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα διακοπεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβαση του Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, ο Πελάτης θα πρέπει να παραγγείλει μια νέα περίοδο συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

Το κανονικό Ωράριο Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Τηλεφώνου και Email είναι ως εξής:

- Αμερική: 6:00 π.μ. – 6:00 μ.μ. Ώρα Ειρηνικού, Ηνωμένες Πολιτείες, Δευτέρα - Παρασκευή
- Ευρώπη: 8:00 π.μ. – 5:00 μ.μ. Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, Δευτέρα - Παρασκευή
- Ασία: 8:00 π.μ. – 5:00 μ.μ. Ώρα Ιαπωνίας, Δευτέρα - Παρασκευή

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-866-460-0501

Απευθείας Γραμμή: 1-925-460-9120

Email: dtsupport@us.ibm.com

Διαδικτυακή πύλη υποστήριξης: <https://support.ibmcloud.com/>

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)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Πρόσθετες Πληροφορίες

7.1 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής, η IBM μπορεί να κάνει χρήση των Δεδομένων Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας και εξόρυξης δεδομένων, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα εν λόγω Δεδομένα Πελάτη από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή οποιοσδήποτε εμπιστευτικές ή αποκλειστικές πτυχές των εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών του Πελάτη.

7.2 Ειδοποίηση περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων του Πελάτη (των υπαλλήλων

και των εργασιών του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Τα εν λόγω στοιχεία συγκεντρώνονται από την IBM με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων τους.

7.3 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που αντλούν τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται στην παραγγελία του Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

7.4 Προγράμματα τύπου "Hub and Spoke"

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι κάθε Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως τμήμα ενός προγράμματος τύπου "Hub and Spoke" για χρήση από τον Πελάτη αποκλειστικά με ένα συγκεκριμένο έμπορο λιανικής. Αυτό σημαίνει ότι ο συμμετέχων έμπορος λιανικής έχει χορηγήσει στην IBM μια περιορισμένη, μη αποκλειστική άδεια να χρησιμοποιεί τα δεδομένα του εμπόρου λιανικής όπως απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud στις εταιρείες καταναλωτικών προϊόντων με τις οποίες συνεργάζεται ο εν λόγω έμπορος λιανικής. Δεν επιτρέπεται η χρήση της Υπηρεσίας Cloud ή των δεδομένων πωλήσεων και προϊόντων του συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Για τους Εκπροσώπους, το δικαίωμα χρήσης περιορίζεται περαιτέρω σε χρήση με συγκεκριμένες κατονομαζόμενες Εκπροσωπούμενες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων. Σε περίπτωση που η σύμβαση ενός συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής με την IBM καταγγελθεί για οποιονδήποτε λόγο, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη τα αναλογούντα αχρησιμοποίητα ποσά που προπληρώθηκαν από τον Πελάτη με βάση τον αριθμό πλήρων μηνών που απομένουν στην περίοδο ισχύος της συγκεκριμένης Υπηρεσίας Cloud για τον Πελάτη, και το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud θα πάψει να ισχύει. Δεν θα επιστρέφονται αχρησιμοποίητα ποσά για μη πλήρεις μήνες.

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.