

IBM Sterling B2B Integration Services

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

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

Το IBM Sterling B2B Integration Services παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης και συνεργασίας του Πελάτη με τους πελάτες και τους προμηθευτές του, καθώς και με τις οργανωτικές οντοότητες με τις οποίες ο Πελάτης έχει μια επιχειρηματική σχέση (αποκαλούμενες "Εμπορικοί Συνεργάτες"). Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι δομημένη στις βασιζόμενες στη χρήση του cloud λειτουργίες ενοποίησης και προβολής B2B (Business-to-Business) του IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network και παρέχει ολοκληρωμένες προσφορές υπηρεσιών για την ένταξη νέων Εμπορικών Συνεργατών, τη διαχείριση διεργασιών B2B και την υποστήριξη Εμπορικών Συνεργατών. Ακολουθεί μια λίστα όλων των διαθέσιμων λειτουργικών τμημάτων αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει μόνο τα λειτουργικά τμήματα για τα οποία έχει προμηθευτεί συνδρομή βάσει ενός Εγγράφου Συναλλαγής ή μιας χωριστής περιγραφής έργου (όπως περιγράφεται παρακάτω) ή τα οποία παρέχονται ως Κατ' Απαιτήση ή εξ αποστάσεως υπηρεσίες (επίσης όπως περιγράφεται παρακάτω).

Ορισμένα λειτουργικά τμήματα της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνουν τη δημιουργία πινάκων αντιστοιχιών (maps) για διεργασίες. **Τυπικός Πίνακας Αντιστοιχιών (Standard Map)** είναι ένας πίνακας αντιστοιχιών που έχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: (α) προηγμένες δομές (π.χ. ένα μόνο επίπεδο επιμέρους λεπτομερειών χωρίς επιμέρους στοιχεία γραμμής), (β) τυπική λογική (π.χ. αντιστοίχιση μεταβλητών, δυνατότητα αναζήτησης/διασταυρωτικής αναφοράς, χωρίς σύνθετους υπολογισμούς ή υπό συνθήκη βρόχους), (γ) χωρίς προ- ή μετα-επεξεργασία, "εξόδους χρήστη" ή πολλαπλά αρχεία εξόδου, (δ) δομή μέτρων αρχείων εφαρμογών (π.χ. λιγότερα από 20 πεδία συνόλου και 4 είδη εγγραφών), (ε) χωρίς μετασχηματισμό XML και (στ) ένα μόνο αρχείο εξόδου. **Προηγμένος Πίνακας Αντιστοιχιών (Advanced Map)** είναι ένας πίνακας αντιστοιχιών που έχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: (α) προηγμένες δομές (π.χ. ένα μόνο επίπεδο επιμέρους λεπτομερειών ή επιμέρους στοιχείων γραμμής), (β) διευρυμένη λογική (π.χ. προσαρμοσμένη εσωτερική λογική, δυνατότητα αναζήτησης/διασταυρωτικής αναφοράς, σύνθετους υπολογισμούς, υπό συνθήκη βρόχους), (γ) χωρίς προ- ή μετα-επεξεργασία, "εξόδους χρήστη" ή πολλαπλά αρχεία εξόδου, (δ) δομή μέτρων αρχείων εφαρμογών (π.χ. λιγότερα από 40 πεδία συνόλου και 8 είδη εγγραφών) και (ε) ένα μόνο αρχείο εξόδου. **Προδιαγραφές Απαιτήσεων Πινάκων Αντιστοιχιών (Mapping Requirements Specifications - MRS)**, τέλος, παρέχουν μια οπτική παρουσίαση για την ανάπτυξη πινάκων αντιστοιχιών. Οι προδιαγραφές MRS παραδίδονται σε μορφή υπολογιστικού φύλλου όπου ορίζονται οι σχέσεις σε επίπεδο πεδίων μεταξύ των δεδομένων προέλευσης και τα δεδομένα εξόδου.

Το IBM Sterling B2B Integration Services θα επιτρέπει στον Πελάτη να μεταδίδει αρχεία στην IBM με σκοπό τη μετατροπή τους με τη χρήση μεθοδολογιών που βασίζονται σε παρεχόμενους από τον Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες και τη μετέπειτα προώθησή των εν λόγω αρχείων από την IBM σε έναν ή περισσότερους Εμπορικούς Συνεργάτες του Πελάτη. Τα αρχεία που λαμβάνονται από Εμπορικό(-ούς) Συνεργάτη(-ες) μετατρέπονται με τη χρήση μεθοδολογιών που βασίζονται σε παρεχόμενους από τον Πελάτη επιχειρησιακούς κανόνες στην απαιτούμενη από τον Πελάτη μορφή και στη συνέχεια μεταδίδονται στον Πελάτη σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη. 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.

Εάν απαιτείται, οποιοσδήποτε πρόσθετες εξ αποστάσεως υπηρεσίες θα τιμολογούνται σύμφωνα με τις χρεώσεις που ορίζονται σε μια προσαρμοσμένη περιγραφή έργου που θα διέπεται από μια χωριστή σύμβαση μεταξύ του Πελάτη και της IBM.

Η IBM θα διατηρεί και θα παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής προβολής των δεδομένων για μια περίοδο ίση με τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης συμφωνήσει σε μια Περίοδο Συνδρομής διάρκειας 36 μηνών, τότε όλα τα δεδομένα θα φυλάσσονται κατά τη διάρκεια της 36-μηνιαίας Περιόδου Συνδρομής. Εάν η συνδρομή ανανεωθεί για μια πρόσθετη Περίοδο Συνδρομής 24 μηνών, τότε θα φυλάσσονται τα δεδομένα των τελευταίων 24 μηνών σε κυλιόμενη βάση, που σημαίνει ότι μετά από παρέλευση 6 μηνών της νέας Περιόδου Συνδρομής, θα έχουν φυλαχθεί τα δεδομένα των πρώτων 6 μηνών της νέας Περιόδου Συνδρομής συν τα δεδομένα των τελευταίων 18 μηνών της προηγούμενης Περιόδου Συνδρομής. Η περίοδος διατήρησης δεδομένων μπορεί να παραταθεί βάσει μιας συγκεκριμένης προσφοράς που θα αναφέρεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Σε καθημερινή βάση διαγράφονται δεδομένα με βάση την καθορισμένη περίοδο διατήρησης. Εάν ο Πελάτης απαιτεί τη διατήρηση πρόσθετων δεδομένων, τότε θα πρέπει να αγοράσει προαιρετικές περιόδους διατήρησης δεδομένων, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Πλαίσιο Έργου

Η IBM θα παρέχει τους πόρους της λύσης 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 η οποία θα περιλαμβάνει μια εξέταση τυχόν εγγράφων αρχιτεκτονικής που δημιουργήθηκαν προηγουμένως μαζί με τη συγκέντρωση πρόσθετων απαιτήσεων αναφορικά με την αρχική προετοιμασία συστημάτων υλικού εξοπλισμού, επικοινωνιών, διεπαφών εφαρμογών και απαιτήσεων 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) Ανάπτυξη των Προδιαγραφών των Απαιτήσεων Αντιστοίχισης και Ανάπτυξη των Πινάκων Αντιστοιχιών, και
 - (5) Συνεργασία με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη.
- γ. 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.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Συνίσταται στην πραγματοποίηση έως τεσσάρων (4) αλλαγών στα δεδομένα, τη διενέργεια έως δύο (2) κύκλων δοκιμών και στην ενημέρωση των προδιαγραφών MRS, εάν απαιτείται.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα εξακολουθεί να παρέχει την υποστήριξη πρώτου επιπέδου για την κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών, ενώ η IBM θα παρέχει την υποστήριξη δεύτερου επιπέδου στην κοινότητα των Συνεργατών, αναλαμβάνοντας τη διαχείριση τεχνικών ζητημάτων που της προωθήθηκαν από τον Πελάτη. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

Επιπλέον, η IBM θα ορίσει ένα διαχειριστή προγράμματος ο οποίος θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην ανάπτυξη ενός Επιχειρηματικού Σχεδίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (Electronic Commerce (EC) Business Plan) στο οποίο θα προσδιορίζονται επιχειρηματικές στρατηγικές και στόχοι αναφορικά με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Ο διαχειριστής προγράμματος, ανάλογα με τις απαιτήσεις, θα επιβλέπει το πρόγραμμα, θα

παρέχει αναφορές επιχειρηματικές επισκόπησης και προτάσεις. Ο διαχειριστής προγράμματος θα πραγματοποιεί επίσης σχετικές αξιολογήσεις και θα λειτουργεί ως μοναδικό σημείο επαφής του Πελάτη.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη και στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα διαχειρίζεται τα τεχνικά ζητήματα B2B, ενώ οποιαδήποτε επιχειρηματικά θέματα θα προωθούνται για επίλυση στον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην κοινότητα των Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη έναν αριθμό τηλεφώνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία με την IBM για τη λήψη υποστήριξης. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support

Συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης υπηρεσιών στον Πελάτη και στην κοινότητα των Προμηθευτών-Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η IBM θα διαχειρίζεται τα τεχνικά ζητήματα B2B, ενώ οποιαδήποτε επιχειρηματικά θέματα θα προωθούνται για επίλυση στον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην κοινότητα των προμηθευτών-Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη έναν αριθμό τηλεφώνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία με την IBM για τη λήψη υποστήριξης. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης είναι επιπρόσθετο στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention

Συνίσταται στην αποθήκευση πρόσθετων δεδομένων που δημιουργήθηκαν πριν από την τρέχουσα περίοδο συνδρομής για μια παρατεταμένη χρονική περίοδο. Η εν λόγω χρονική περίοδος προστίθεται στην τρέχουσα περίοδο συνδρομής. Η ποσότητα των δεδομένων που λαμβάνεται υπόψη για την τιμολόγηση μετράται κατά την τελευταία ημέρα του μήνα σε Gigabytes.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service

Συνίσταται στη 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.

1.2.7 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service

Συνίσταται στη δυνατότητα επεξεργασίας ερωτημάτων/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 των Υπηρεσιών B2B της IBM, ανεξάρτητα από την ύπαρξη διαφορετικών διεπαφών διαδικτυακών υπηρεσιών.

1.2.8 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων 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
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.9 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge

Συνίσταται στη δημιουργία ενός πίνακα για την αποθήκευση πληροφοριών από συγκεκριμένες συναλλαγές και στην παραμετροποίηση της κοινοποίησης του πίνακα στον Πελάτη βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

1.2.10 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service

Η IBM:

- α. Θα ορίζει καθορισμένα από τον Πελάτη συμβάντα βάσει ενός χρονοδιαγράμματος ή μιας συγκεκριμένης ώρας της ημέρας,
- β. Θα καθορίζει τη διεύθυνση ή τις διευθύνσεις email όπου θα αποστέλλονται οι προειδοποιήσεις,
- γ. Θα καθορίζει τη συχνότητα αποστολής των προειδοποιήσεων, και
- δ. Θα καθορίζει το συμβάν και την αντίστοιχη δρομολόγηση προειδοποιήσεων/email/

1.2.11 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών 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,
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- γ. Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.12 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration

Συνίσταται στην πραγματοποίηση και δοκιμή των συνδέσεων μεταξύ του Πελάτη και του Εμπορικού Συνεργάτη του Πελάτη με χρήση του πρωτοκόλλου RNIF 2.0.

1.2.13 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων Πινάκων Αντιστοιχιών, όπου τα δεδομένα προέλευσης ή εξόδου του Προηγμένου Πίνακα Αντιστοιχιών βασίζονται στο πρότυπο CIDX, στο πρότυπο PIDX ή στο πρότυπο RosettaNet (ανάλογα με την περίπτωση), χρησιμοποιώντας τη μορφή αρχείου, τον οδηγό υλοποίησης και τις σχετικές επιχειρηματικές απαιτήσεις. Για κάθε συνδυασμό Εμπορικών Συνεργατών μπορεί να απαιτείται μια χωριστή ανάλυση,
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- γ. Θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.14 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation

Συνίσταται στη συνεργασία της IBM με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη για την από κοινού αποδοχή ενός σχεδίου έργου για την ανάπτυξη Πινάκων Αντιστοιχιών και στην παραμετροποίηση των περιβαλλόντων των Εμπορικών Συνεργατών, και τη μετέπειτα ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης Πινάκων Αντιστοιχιών και παραμετροποίησης περιβαλλόντων Εμπορικών Συνεργατών σύμφωνα με το καθορισμένο σχέδιο έργου.

1.2.15 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services

Συνίσταται στην ανάπτυξη ενός Πίνακα Αντιστοιχιών για το ίδιο είδος συναλλαγών, την ίδια έκδοση και την ίδια διάταξη αρχείων εφαρμογών με έναν υπάρχοντα Πίνακα Αντιστοιχιών του Advanced Integration Services, του Gentran Integration Services ή του Standard Integration Services.

1.2.16 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών 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,

- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη,
- γ. Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud, και
- δ. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει την προετοιμασία, παραμετροποίηση και δοκιμή των συνδέσεων με τους Εμπορικούς Συνεργάτες.

1.2.17 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation

Συνίσταται στη συνεργασία με τον Πελάτη για τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων που είναι απαραίτητες για την παραμετροποίηση των IBM Sterling B2B Services. Στις δραστηριότητες αυτές θα περιλαμβάνεται η σχεδίαση, ο σχεδιασμός των φυσικών συνδέσεων, η παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής και η διενέργεια δοκιμών, καθώς και ο λειτουργικός σχεδιασμός και ο σχεδιασμός της υποστήριξης. Η IBM μπορεί:

- α. να παρέχει υπηρεσίες ανάλυσης, σχεδίασης και σχεδιασμού έργου για την αξιολόγηση του τρέχοντος περιβάλλοντος του Πελάτη,
- β. να εκτελεί την αρχική προετοιμασία των συστημάτων υλικού εξοπλισμού, των επικοινωνιών και των διεπαφών εφαρμογών στις εγκαταστάσεις της IBM,
- γ. να επικοινωνεί με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη αναφορικά με το έργο,
- δ. να μετρά και να αξιολογεί την πρόοδο του έργου σε σύγκριση με το σχέδιο έργου, σε συνεργασία με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη,
- ε. να διεξάγει σε περιοδική βάση συσκέψεις εξέτασης της πορείας του έργου,
- στ. να συντονίζει την πραγματοποίηση αλλαγών στο έργο με το Διευθυντή Έργου του Πελάτη, και
- ζ. να συντονίζει και να διαχειρίζεται τις τεχνικές δραστηριότητες του προσωπικού της IBM που απασχολείται στο έργο.

Η IBM μπορεί να βοηθήσει τον Πελάτη στην εκτέλεση των ακόλουθων εργασιών:

- α. σύνταξη διαγράμματος ροής πληροφοριών Εμπορικών Συνεργατών/ειδών εγγράφων,
- β. προετοιμασία σχεδίου έργου,
- γ. κατάρτιση σχεδίου δοκιμών για: (α) δικτύωση/επικοινωνία, (β) συμψηφισμό αναφορών και (γ) ενσωμάτωση εφαρμογών, και
- δ. παραμετροποίηση και δοκιμή συστήματος υποστήριξης.

1.2.18 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Συνίσταται στην πραγματοποίηση έως τεσσάρων (4) αλλαγών στα δεδομένα, τη διενέργεια έως δύο (2) κύκλων δοκιμών και στην ενημέρωση των προδιαγραφών MRS, εάν απαιτείται.

1.2.19 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Συνίσταται στην ανάπτυξη ενός Πίνακα Αντιστοιχιών για το ίδιο είδος συναλλαγών, την ίδια έκδοση και την ίδια διάταξη αρχείων εφαρμογών με έναν υπάρχοντα Πίνακα Αντιστοιχιών του Advanced Integration Services, του Gentrant Integration Services ή του Standard Integration Services.

1.2.20 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών 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,
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη,
- γ. Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud, και

- δ. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη διαχείριση της υλοποίησης της κοινότητας Εμπορικών Συνεργατών του Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει την προετοιμασία, παραμετροποίηση και δοκιμή των συνδέσεων με τους Εμπορικούς Συνεργάτες.

1.2.21 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Προηγμένων 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
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και θα εφαρμόζει τους Προηγμένους Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.22 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

Η IBM:

- α. Θα αναλύει τις τεχνικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη Τυπικών 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,
- β. Θα αναπτύσσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές MRS και τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών για τους τρέχοντες Εμπορικούς Συνεργάτες του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη, και
- γ. Θα εφαρμόζει τους Τυπικούς Πίνακες Αντιστοιχιών που αναπτύχθηκαν στο περιβάλλον παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Edition

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

RosettaNet

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

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.

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.

3.1.1 Εξαίρεση

Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικού μήνα πολλαπλασιασμένος με τον αριθμό συνδέσεων που έχει ο Πελάτης με την υπηρεσία SCBN, 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 πολλαπλασιασμένου με τον αριθμό συνδέσεων που έχει ο Πελάτης με την υπηρεσία SCBN.

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. Χρέώσεις

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:

- α. Έγγραφο (Document) 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 που υφίσταται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud. Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, θεωρείται δεδομένο ότι το μέσο μέγεθος ενός τυπικού εγγράφου βρίσκεται μεταξύ 3 και 5 Χιλιάδων Χαρακτήρων. IBM διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει πρόσθετες χρεώσεις επεξεργασίας δεδομένων σε περίπτωση που τα έγγραφα του Πελάτη υπερβαίνουν κατά μέσον όρο τα εν λόγω εύλογα όρια.
- β. Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που προσδιορίζεται στην Υπηρεσία Cloud.
- γ. Ένα Gigabyte (GB) ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes) που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται από τις Υπηρεσίες Cloud.
- δ. Πίνακας Αντιστοιχιών (Map) είναι μια ηλεκτρονική συσχέτιση που χρησιμοποιείται κατά την εκτέλεση μιας συναλλαγής και προσδιορίζει τον τρόπο μεταχείρισης πεδίων δεδομένων προέλευσης προκειμένου να γίνουν κατανοητά από τον παραλήπτη των δεδομένων που παρέχονται από τις Υπηρεσίες Cloud.
- ε. Διαδικασία PIP (Partner Interface Process) είναι μια εντοπισμένη συναλλαγών σε μια επιχειρηματική διεργασία οι οποίες υφίστανται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud και κάθε μονόδρομη (1-way), αμφίδρομη (2-way) και τριτοδική (3-way) Διαδικασία PIP θεωρείται μία (1) μόνάδα PIP.
- στ. Αίτημα (Request) είναι η πράξη του Πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει μια υπηρεσία που υποβάλλεται ή τελεί υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών Cloud.
- ζ. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud ή υφίστανται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud εξαιτίας ενός προσδιορισμένου συμβάντος που προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη.

5. Πρόσθετοι Όροι

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

5.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

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

5.2 Προσαρμοσμένα Σενάρια

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.

5.3 Απαιτήσεις αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Στο βαθμό που απαιτείται εύλογα από την IBM για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της για την παροχή Υπηρεσιών, ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει (1) επαρκή πρόσβαση στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό και στους πόρους της Επιχείρησής του και να εκπληρώνει τις άλλες υποχρεώσεις του στο πλαίσιο της προαγωγής των Υπηρεσιών Προετοιμασίας, και (2) ένα κατάλληλο και ασφαλές περιβάλλον εργασίας για τους υπαλλήλους και εργολάβους της IBM για όσο οι εν λόγω υπάλληλοι και εργολάβοι βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, χωρίς να χρεώνεται η IBM για τα ανωτέρω. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών της, ή για τη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών της, αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας, η οποία οφείλεται σε καθυστέρηση εκ μέρους του Πελάτη στην παροχή της εν λόγω πρόσβασης ή στην εκπλήρωση άλλων υποχρεώσεων του Πελάτη αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας.

5.4 Υποχρεώσεις του Πελάτη και των Εμπορικών Συνεργατών του

Για τη σωστή υλοποίηση και εκτέλεση της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης και οι Εμπορικοί Συνεργάτες του Πελάτη θα πρέπει να κάνουν τα ακόλουθα:

- α. Ρύθμιση των απαιτούμενων συνδέσεων μεταξύ της επιχείρησης του Πελάτη και της IBM και συνεργασία με την IBM στη διενέργεια κοινών δοκιμών των εν λόγω συνδέσεων,
- β. Εξασφάλιση επαρκούς ασφάλειας για τις σχετικές εφαρμογές, υλικό εξοπλισμό (συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης και διατήρησης των κατάλληλων τειχών ασφαλείας (firewalls) για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης), γραμματοκιβώτια και μεταδόσεις δεδομένων του Πελάτη και παρακολούθηση των εν λόγω γραμματοκιβωτίων και μεταδόσεων δεδομένων,
- γ. Έλεγχος των δεδομένων για την ακρίβεια και πληρότητά τους και εξασφάλιση της λήψης των κατάλληλων μέτρων για τον εντοπισμό σφαλμάτων δεδομένων, επεξεργασίας και μετάδοσης,
- δ. Έγκαιρη ειδοποίηση της IBM για οποιαδήποτε σφάλματα ή αποτυχίες μετατροπής, σφάλματα ή αποτυχίες επεξεργασίας, μη συμβατές μεταδόσεις δεδομένων, αποτυχίες αποστολής ή λήψης μεταδόσεων δεδομένων ή αδυναμία πρόσβασης σε οποιοδήποτε γραμματοκιβώτιο.
- ε. Ορισμός των απαιτούμενων παραμέτρων επεξεργασίας δεδομένων και μετάδοσης,
- στ. Διατήρηση επαρκών υποστηρικτικών δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών που θα παρέχουν στην IBM τη δυνατότητα αποκατάστασης όλων των δεδομένων, αρχείων και άλλων υλικών (όπως π.χ. αρχεία κάρτας, αρχεία ταινίας, αρχεία δίσκου και εκτυπώσιμα αποτελέσματα) που είναι απαραίτητα για την επανεκτέλεση οποιασδήποτε υπηρεσίας που παρέχεται από την Υπηρεσία Cloud, και
- ζ. Εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας και κοινοποίηση των προσδοκιών του Πελάτη στην κοινότητα των Εμπορικών του Συνεργατών σε ό,τι αφορά τις περιόδους διενέργειας δοκιμών, τις διαδικασίες μετάβασης και τις διαδικασίες μετατροπής από και προς την Υπηρεσία Cloud.

5.5 Διευθυντής Έργου

Πριν την έναρξη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης θα ορίσει έναν εκπρόσωπο ο οποίος θα ονομάζεται Διευθυντής Έργου του Πελάτη. Ο Διευθυντής Έργου θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM αναφορικά με αυτό το έργο και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στο έργο.

Στις υποχρεώσεις του Διευθυντή Έργου του Πελάτη περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. διαχείριση του προσωπικού και των υποχρεώσεων του Πελάτη αναφορικά με αυτό το έργο,
- β. λειτουργία ως ενδιάμεσος μεταξύ της IBM και όλων των τμημάτων της επιχείρησης του Πελάτη που συμμετέχουν στο έργο,
- γ. διαχείριση της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών έργου σε συνεργασία με το διευθυντή έργου της IBM,
- δ. συμμετοχή στις συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου,
- ε. εξασφάλιση και παροχή πληροφοριών, δεδομένων και αποφάσεων εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος της IBM, εκτός εάν ο Πελάτης και η IBM συμφωνήσουν εγγράφως σε διαφορετικό χρόνο απόκρισης,
- στ. επίλυση αποκλίσεων από το εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα που τυχόν οφείλονται στον Πελάτη,
- ζ. παροχή βοήθειας στην επίλυση ζητημάτων και στην προώθησή τους σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες στον οργανισμό του Πελάτη, ανάλογα με τις απαιτήσεις,
- η. εξέταση, μαζί με το διευθυντή έργου της IBM, οποιωνδήποτε απαιτήσεων του Πελάτη σχετικά με τα τιμολόγια ή την τιμολόγηση. Τέτοιες απαιτήσεις που αποκλίνουν από την τυποποιημένη μορφή τιμολογίων ή τις καθιερωμένες διαδικασίες τιμολόγησης της IBM μπορεί να επηρεάζουν την τιμή και θα αντιμετωπίζονται μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών έργου, και
- θ. συνεργασία με την IBM στη δημιουργία του σχεδίου έργου για την εκτέλεση της παραμετροποίησης και της προετοιμασίας, στο οποίο θα περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες, οι εργασίες, οι αναθέσεις καθηκόντων, τα ορόσημα και οι εκτιμήσεις αναφορικά με το έργο.

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.