

IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

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 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 Resilient Incident Response Platform on Cloud παρέχει δυναμικά σχέδια δράσης (για την αντιμετώπιση επιβλαβούς κώδικα, επιθέσεων DDoS και περιπτώσεων απώλειας συσκευών) και βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν γενικά για την αντιμετώπιση περιστατικών. Αυτή η γνωσιακή βάση δεδομένων καθοδηγεί την ομάδα δράσης του Πελάτη στην αντιμετώπιση περιστατικών και μπορεί να προσαρμοστεί στις συγκεκριμένες λειτουργικές διαδικασίες του Πελάτη.

Οι ομάδες ανταπόκρισης σε περιστατικά ασφάλειας μπορούν να συνεργαστούν στην αντιμετώπιση και διαχείριση περιστατικών απευθείας από το IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud. Σε αντίθεση με συστήματα που βασίζονται στην έκδοση δελτίων υποστήριξης και άλλα εργαλεία γενικού σκοπού, το IBM Resilient Incident Response Platform μπορεί να προσαρμοστεί πλήρως στις απαιτήσεις του Πελάτη και προορίζεται ειδικά για την αντιμετώπιση περιστατικών. Οι ολοκληρωμένες δυνατότητες ανάλυσης, τα προσαρμόσιμα χειριστήρια και οι ισχυρές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών επιτρέπουν στα διοικητικά στελέχη μιας επιχείρησης να αποκτούν πρόσβαση σε καίριες για την επιχείρηση πληροφορίες.

Το IBM Resilient Incident Response Platform έχει σχεδιαστεί για οργανισμούς διαφορετικών μεγεθών και διαφορετικών βαθμών πολυπλοκότητας και διατίθεται σε διάφορες εκδοχές οι οποίες μπορούν να παραγγελθούν χωριστά:

1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

Το IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud είναι μια λύση Υπηρεσίας Cloud που έχει σχεδιαστεί για μεγάλα συστήματα μεγάλων επιχειρήσεων. Παρέχει την απαιτούμενη υποδομή για το σχεδιασμό της ανταπόκρισης, τη διαχείριση και την αντιμετώπιση διαφόρων ειδών περιστατικών. Οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν σχέδια αντιμετώπισης περιστατικών που βασίζονται στα πρότυπα και στις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και να παρακολουθούν τα περιστατικά μέχρι την τελική επίλυσή τους. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ των χρηστών του οργανισμού από ένα κεντρικό σημείο, όπου οι διάφοροι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αναλάβουν το δικό τους ρόλο ώστε να συμβάλουν στην αντιμετώπιση ενός περιστατικού. Καθώς παρέχεται η δυνατότητα προσομοίωσης περιστατικών, οι ομάδες μπορούν να δοκιμάσουν τα σχέδια αντιμετώπισης που έχουν αναπτύξει, να εντοπίσουν τυχόν κενά και να αναπροσαρμόσουν ανάλογα τις διαδικασίες αντιμετώπισης περιστατικών. Με την ενσωμάτωση διαφόρων τροφοδοσιών πληροφοριών για απειλές αυτοματοποιείται περαιτέρω η συγκέντρωση στοιχείων για περιστατικά. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μια γνωσιακή βάση δεδομένων με τις διατάξεις των διεθνών κανονισμών για τη γνωστοποίηση περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συμβάλλει στην περαιτέρω αναπροσαρμογή των σχεδίων αντιμετώπισης περιστατικών. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα συλλογής δεδομένων από υπάρχοντα συστήματα ασφάλειας και πληροφορικής σχεδόν σε πραγματικό χρόνο. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την αυτοματοποίηση, εναρμόνιση και αναπροσαρμογή διαφόρων εργασιών χωρίς να είναι απαραίτητη η εκτέλεση δραστηριοτήτων προσαρμοσμένης ανάπτυξης. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει τουλάχιστον ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης και 1 δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη για αυτή την υπηρεσία.

1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

Το IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud είναι μια λύση Υπηρεσίας Cloud που έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη των αναγκών αντιμετώπισης περιστατικών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Παρέχει περίπου τις ίδιες λειτουργίες με το IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud, με την εξαίρεση των παρακάτω λειτουργιών και δυνατοτήτων, τις οποίες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης: βάση κανονισμών για τη γνωστοποίηση περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, λειτουργίες αυτοματοποίησης/ενορχήστρωσης, τροφοδοσίες πληροφοριών για απειλές, προσαρμοσμένες τροφοδοσίες πληροφοριών για απειλές, και ενσωμάτωση καταλόγου LDAP. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει τουλάχιστον ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης και 1 δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη για αυτή την υπηρεσία.

1.3 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.3.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud

Το IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud είναι μια χωριστή περίπτωση χρήσης του IBM Resilient Incident Response Platform την οποία επιτρέπεται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

1.4 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες μπορούν να παραγγελθούν χωριστά και η κάθε μία από αυτές θα λήγει ενενήντα (90) ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες (ανάλογα με την περίπτωση):

1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

Αυτή η προσφορά παρέχει υπηρεσίες ενοποίησης για τη σύνδεση της Υπηρεσίας Cloud με συναφή συστήματα ασφάλειας και διαχείρισης χρησιμοποιώντας ενσωματωμένες λειτουργίες ενοποίησης. Πραγματοποιείται ενοποίηση με ένα μόνο σύστημα ανά Δέσμευση. Οι διαθέσιμες δυνατότητες ενοποίησης που παρέχονται από αυτή την Εξ Αποστάσεως Υπηρεσία παρατίθενται στην παρακάτω λίστα:

- **Ενοποίηση με το QRadar**

Αυτή η ενοποίηση επιτρέπει την αυτόματη ή μη αυτόματη προώθηση παραβιάσεων από το QRadar ως νέων περιστατικών στην Υπηρεσία Cloud. Περιλαμβάνει τον αμφίδρομο συγχρονισμό σημειωμάτων, συμβάντων κλεισίματος και δεδομένων νέων παραβιάσεων.

- **Ενοποίηση με το HP Arcsight**

Αυτή η ενοποίηση επιτρέπει σε χρήστες του ArcSight να προβαίνουν στην αυτόματη ή μη αυτόματη προώθηση στοιχείων συμβάντων Arcsight ως νέων περιστατικών στην Υπηρεσία Cloud ή στην προσθήκη τεχνουργημάτων σε υπάρχοντα περιστατικά.

- **Ενοποίηση με το Splunk**

Αυτή η ενοποίηση επιτρέπει την αυτόματη προώθηση προειδοποιητικών σημάτων του Splunk ως περιστατικών στην Υπηρεσία Cloud. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων ανάκτησης πληροφοριών (queries) του Splunk απευθείας από το διαδικτυακό περιβάλλον χρήστη της Υπηρεσίας Cloud.

- **Ενοποίηση με το ServiceNow**

Αυτή η ενοποίηση επιτρέπει σε χρήστες του ServiceNow να δημιουργούν περιστατικά στην Υπηρεσία Cloud και σε χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να δημιουργούν δελτία υποστήριξης στο ServiceNow. Επίσης, οι ενημερώσεις δελτίων ή περιστατικών αναπαράγονται μεταξύ των δύο συστημάτων.

- **Ενοποίηση με το JIRA**

Αυτή η ενοποίηση επιτρέπει σε χρήστες του JIRA να δημιουργούν περιστατικά στην Υπηρεσία Cloud βάσει δελτίων υποστήριξης του JIRA και σε χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να δημιουργούν δελτία υποστήριξης στο JIRA. Επίσης, οι ενημερώσεις δελτίων ή περιστατικών αναπαράγονται μεταξύ των δύο συστημάτων.

1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

Αυτή η συμβουλευτική υπηρεσία βοηθά τον Πελάτη στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει η Υπηρεσία Cloud. Οι σύμβουλοι της IBM συνεργάζονται με τον Πελάτη στην αναπροσαρμογή των υπάρχουσών διαδικασιών αντιμετώπισης περιστατικών του Πελάτη για τρία (3) πολύ είδη περιστατικών, προσαρμόζοντάς τις στις εκάστοτε ισχύουσες βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και στις δυνατότητες της Υπηρεσίας Cloud, και συμβουλεύουν τον Πελάτη αναφορικά με την κατάλληλη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud για την εφαρμογή των εν λόγω διαδικασιών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

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 επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. 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 τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα 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 στον παρακάτω πίνακα. 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)
99,5%	2%
98%	5%
96%	10%

* 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.

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	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά. Διατίθεται τεχνική υποστήριξη κατά τη διάρκεια του κανονικού εργάσιμου ωραρίου, από 9:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ. Ώρα Ανατολικών ΗΠΑ, εκτός αργιών.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
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
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

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. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - 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.
- β. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την

κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – 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.

5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.3 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται βάσει ενός μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης 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. 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.

7.2 Υπηρεσία Cloud για τη Διαχείριση Συμμόρφωσης

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην εκπλήρωση υποχρεώσεων συμμόρφωσής του, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε νόμους, κανονισμούς, πρότυπα ή πρακτικές. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οποιεσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές, συμβουλές χρήσης ή οδηγίες παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν νομική, λογιστική ή άλλη επαγγελματική συμβουλή και συνιστάται στον Πελάτη να συμβουλευτεί το δικό του δικηγόρο, λογιστή ή άλλο εξειδικευμένο σύμβουλο. Ο Πελάτης συμφωνεί επίσης ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι ο ίδιος και όλες οι δραστηριότητες, εφαρμογές και συστήματά του συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, πρότυπα και πρακτικές. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

7.3 Νόμιμη Χρήση της Υπηρεσίας Cloud

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τον Πελάτη να ενισχύει την ασφάλεια του περιβάλλοντός του και των δεδομένων του. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να διέπεται από διάφορους νόμους ή κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν στην ιδιωτικότητα, στην προστασία δεδομένων, στην απασχόληση και στην ηλεκτρονική επικοινωνία και αποθήκευση. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές. Ο Πελάτης δηλώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει τις απαιτούμενες συναινέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

7.4 Δεδομένα Ασφάλειας

Στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud, η οποία περιλαμβάνει δραστηριότητες δημιουργίας αναφορών, η IBM θα προετοιμάζει και θα διατηρεί πληροφορίες μη περιέχουσες στοιχεία προσδιορισμού ταυτότητας ή/και συγκεντρωτικές πληροφορίες που συλλέγονται από την Υπηρεσία Cloud ("Δεδομένα Ασφάλειας"). Τα Δεδομένα Ασφάλειας δεν θα προσδιορίζουν την ταυτότητα του Πελάτη ή οποιουδήποτε μεμονωμένου προσώπου, με εξαίρεση την περίπτωση που περιγράφεται στο στοιχείο (δ) παρακάτω. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης συμφωνεί με το παρόν ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί ή/και να αντιγράφει τα Δεδομένα Ασφάλειας μόνο για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α. δημοσίευση ή/και διανομή των Δεδομένων Ασφάλειας (π.χ. σε συλλογές ή/και αναλύσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο),
- β. ανάπτυξη ή βελτίωση προϊόντων ή υπηρεσιών,
- γ. διεξαγωγή ερευνητικών δραστηριοτήτων είτε εσωτερικά είτε σε συνεργασία με τρίτους, και
- δ. κοινοποίηση πληροφοριών τρίτων με αποδεδειγμένη παραβατική δραστηριότητα

7.5 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud 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 πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα 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 των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

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.