

IBM Master Data on Cloud Managed Service

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 Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed Service ("Υπηρεσία Cloud") διαχειρίζεται τα κρίσιμα δεδομένα (master data) για έναν ή περισσότερους τομείς (Πελάτες, προμηθευτές, τοποθεσίες, προϊόντα, προσφορές υπηρεσιών, λογαριασμοί κ.ο.κ.) με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας εφαρμογών και επιχειρηματικών διεργασιών. Η IBM διαχειρίζεται την υποδομή (τους δικτυακούς, αποθηκευτικούς και υπολογιστικούς πόρους), εφαρμόζει διορθώσεις (fixes) της εφαρμογής και συντηρεί το λογισμικό, την υποδομή και τους αντίστοιχους μηχανισμούς ελέγχου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της IBM.

Στα κύρια χαρακτηριστικά της περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Η αρχιτεκτονική υπηρεσιών παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες μέσω έξυπνων, προσυσκευασμένων διαδικτυακών υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενοποίηση του MDM με υπάρχουσες επιχειρηματικές διεργασίες και την υπάρχουσα τεχνική αρχιτεκτονική.
- β. Στις διεπαφές προς την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται το HTTPS (για την πρόσβαση σε εφαρμογές), οι διαδικτυακές υπηρεσίες και το JMS over HTTPS (για την ενοποίηση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών IS/MDM με το Cloud), καθώς και μια υπηρεσία ασφαλούς μεταφοράς αρχείων για τη φόρτωση δεδομένων στο MDM.
- γ. Παρέχεται η δυνατότητα θέσης σε εφαρμογή προσαρμοσμένων από τον Πελάτη λύσεων και Επεκτάσεων MDM και IS στο περιβάλλον Cloud μέσω μιας διαδικασίας υποβολής δελτίων υποστήριξης.
- δ. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη μέθοδο ενοποίησης με την Υπηρεσία Cloud για την κατανάλωση αυτών των υπηρεσιών μέσω ενός API (Application Programming Interface), μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών ή μέσω JMS.
- ε. Παρέχονται πλήρεις δυνατότητες ελέγχου και καταγραφής του ποιος ζήτησε πρόσβαση σε ποια δεδομένα και σε ποια ημερομηνία και ώρα.
- στ. Οι λειτουργίες διαχείρισης επιχειρηματικών διεργασιών επιτρέπουν στον Πελάτη να εφαρμόσει πολιτικές και να συντονίζει ροές εργασιών πολλαπλών βημάτων/ρόλων για την εποπτεία (stewardship) και διακυβέρνηση (governance) δεδομένων.
- ζ. Το Stewardship Center παρέχει σε επιχειρηματικούς χρήστες, υπευθύνους εποπτείας δεδομένων (data stewards) και ομάδες πληροφορικής τη δυνατότητα να συνεργάζονται στη βελτίωση της ποιότητας των κρίσιμων δεδομένων επιλύοντας ζητήματα που σχετίζονται ενδεχομένως με την ύπαρξη διπλότυπων εγγραφών κρίσιμων δεδομένων και δημιουργώντας κρίσιμα δεδομένα σύμφωνα με τις εταιρικές πολιτικές διακυβέρνησης δεδομένων.
- η. Η μηχανή συσχέτισης και αναζήτησης χρησιμοποιεί προηγμένες στατιστικές τεχνικές για την αυτόματη επίλυση και διαχείριση ζητημάτων με την ποιότητα δεδομένων μέσω πιθανολογικών ή αιτιοκρατικών μεθόδων.
- θ. Η Υπηρεσία Cloud παρέχεται από επιλεγμένα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ένα βασιζόμενο σε VLAN περιβάλλον "ενός μισθωτή" (single tenant).
- ι. Η IBM θα παρέχει αρχεία καταγραφής συμβάντων της εφαρμογής κατόπιν σχετικού αιτήματος μέσω της διεπαφής υποβολής δελτίων υποστήριξης (support ticketing).
- ια. Η IBM θα παρέχει μια υπηρεσία Ασφαλούς Μεταφοράς Αρχείων για τη διευκόλυνση της μεταφοράς αρχείων για τη φόρτωση ή/και εξαγωγή δεδομένων από το MDM ή το Information Server.

1.1 Διαθέσιμες Παραμετροποιήσεις του IBM Master Data Management

Κάθε παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας συγκεκριμένων όγκων δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας έχουν σκοπό να καθοδηγήσουν τον Πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Τα πραγματικά αποτελέσματα μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις συγκεκριμένες ιδιότητες των φορτίων εργασίας του Πελάτη.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Προορίζεται για την επεξεργασία 5 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 35 συναλλαγών ανά δευτερόλεπτο (Transactions per Second - "TPS") σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει 2TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Προορίζεται για την επεξεργασία 30 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 100 TPS σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει 5TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Προορίζεται για την επεξεργασία 50 περίπου εκατομμυρίων μεμονωμένων εγγραφών προσώπων με ταχύτητα 250 TPS σε κατάσταση σταθερής λειτουργίας.
- Παρέχει 10TB Χώρο Αποθήκευσης Αντικειμένων. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετου χώρου αποθήκευσης βάσει μιας χωριστής περιγραφής έργου.

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:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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.

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

3.3 Πρόσθετες Εξαιρέσεις

Επιπλέον των εξαιρέσεων για τη μέτρηση του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας που αναφέρονται ανωτέρω, οι πιστώσεις SLA δεν ισχύουν για περιπτώσεις διαταραχής της λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud που οφείλονται σε ενέργειες του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων προβλημάτων με μεμονωμένα λειτουργικά τμήματα της Υπηρεσίας Cloud που δεν επηρεάζουν τη συνολική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, περιπτώσεων μη κατάλληλης χρήσης ενός API ή μιας λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud, ζητημάτων που προκαλούνται από προσαρμοσμένες Επεκτάσεις, περιπτώσεων διαταραχής της Υπηρεσίας Cloud που προκαλούνται από τις Υπηρεσίες VPN, ή όταν ο Πελάτης δεν επιτρέπει την προώθηση μιας επιβαλλόμενης από την IBM ενημέρωσης στο περιβάλλον παραγωγής.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω 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

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

- 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.

5.1 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

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, και στη συγκεκριμένη ημερομηνία θα ξεκινήσει η προετοιμασία της υποδομής VPN. 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 αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

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 Ενημέρωση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud

Υπηρεσίες συντήρησης

Οι Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις ή/και επιδιορθώσεις στην Υπηρεσία Cloud θα είναι υποψήφιος για εγκατάσταση κατά τη διάρκεια ενός μηνιαίου χρονικού διαστήματος συντήρησης. Δύο εβδομάδες πριν την έναρξη ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης, η IBM θα δημοσιεύει μια λίστα με τις Μείζονες και Ελάσσονες ενημερώσεις που πρόκειται να εφαρμοστούν, με μια σύντομη περιγραφή της κάθε ενημέρωσης. Η Υπηρεσία Cloud δεν θα είναι διαθέσιμη στον Πελάτη κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος συντήρησης. Τα χρονικά διαστήματα συντήρησης μπορούν να έχουν χρονική διάρκεια έως 8 ωρών και προγραμματίζονται συνήθως για το τελευταίο Σάββατο κάθε μήνα.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή και τη συμβατότητα όλων των Επεκτάσεών του και της εκ μέρους του χρήσης της Υπηρεσίας Cloud με τις προτεινόμενες ενημερώσεις.

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτηση για την καθυστέρηση Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων αφού ειδοποιηθεί για την επικείμενη εφαρμογή τους. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να συντονίζει την εφαρμογή των ενημερώσεων σε συνεννόηση με τον Πελάτη. Τα αιτήματα για την καθυστέρηση Μειζόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης, ενώ τα αιτήματα για την καθυστέρηση Ελασσόνων ενημερώσεων πρέπει να υποβάλλονται εντός 7 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η IBM θα εφαρμόζει τις Μείζονες ενημερώσεις εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης και τις Ελάσσονες ενημερώσεις εντός 45 ημερών από την ημερομηνία αρχικής ειδοποίησης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιτρέψει στην IBM να προβεί στην προώθηση μιας προτεινόμενης από την IBM ενημέρωσης στην Υπηρεσία Cloud, ενδέχεται να προκύψουν πρόσθετες μηνιαίες χρεώσεις για τον Πελάτη.

Έκτακτη Συντήρηση

Επιπλέον των Μειζόνων και Ελασσόνων ενημερώσεων, η IBM μπορεί να κρίνει ότι είναι απαραίτητη μια έκτακτη ενημέρωση του περιβάλλοντος προκειμένου να αντιμετωπιστούν σημαντικά τρωτά σημεία ή κανονιστικές απαιτήσεις και ότι η εφαρμογή της ενημέρωσης δεν μπορεί να αναβληθεί μέχρι το επόμενο προγραμματισμένο χρονικό διάστημα συντήρησης. Στην περίπτωση αυτή, η IBM μπορεί να προβεί στην ενημέρωση του περιβάλλοντος οποιαδήποτε χρονική στιγμή χωρίς πρότερη ειδοποίηση προς τον Πελάτη.

7.3 Κατάλογος LDAP

Μια παραμετροποίηση ανεξάρτητου (standalone) καταλόγου LDAP περιλαμβάνεται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Επιπλέον, η IBM παρέχει τη δυνατότητα ενοποίησης με τον κατάλογο Active Directory στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη. Οι ακόλουθες επιλογές συγχρονισμού με τον τοπικό κατάλογο Active Directory μπορούν να εφαρμοστούν μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας τροφοδότησης του περιβάλλοντος και την επιστροφή του περιβάλλοντος στον Πελάτη:

- α. Ταυτοποίηση στον Εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud με αντίστροφη αναπαραγωγή στοιχείων ταυτότητας στον κατάλογο LDAP στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη:
 - (1) Υποστήριξη για έναν (1) εξυπηρετητή Active Directory
 - (2) Παροχή ελεγκτή τομέα (domain controller, για ανάγνωση μόνο) στην Υπηρεσία Cloud, ο οποίος θα βρίσκεται στον τομέα του Πελάτη

- (3) Ο Πελάτης διαχειρίζεται κάθε πρόσβαση τελικού χρήστη στο περιβάλλον cloud (ομάδες, ταυτότητες, δικαιώματα πρόσβασης)
- (4) Εκχώρηση πλήρων δικαιωμάτων διαχείρισης στον Πελάτη
- β. Ταυτοποίηση στον εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud όπου ο Πελάτης διαχειρίζεται τους χρήστες (όχι στον τομέα του Πελάτη)
- γ. Παραπομπή σε ελεγκτή τομέα στις εγκαταστάσεις του Πελάτη για την ταυτοποίηση χρηστών
 - (1) Πιθανές επιπτώσεις στην απόδοση
 - (2) Ταυτοποίηση μόνο για τη διάρκεια της συνεδρίας
 - (3) Παροχή ταυτοποίησης SAML εάν απαιτείται

Οποιοσδήποτε άλλες παραμετροποιήσεις (όπως π.χ. η παροχή τμημάτων του καταλόγου LDAP στην Υπηρεσία Cloud, είτε επιλεκτικά από τον Πελάτη είτε με τη χρήση ενός αρχείου σεναρίου (script), επιλογές ενοποίησης (federation) όπως MS Federation Services κ.ά.) υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμής.

7.4 Εφεδρική Αποθήκευση και Αποκατάσταση

Παρέχονται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) ρουτίνας για το σύστημα αρχείων (προτεινόμενα αρχεία) και διαδικασίες περιοδικής (ημερήσιας/εβδομαδιαίας/μηνιαίας) εφεδρικής αποθήκευσης για τη βάση δεδομένων. Σε περιοδική βάση, τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων θα αρχειοθετούνται στο IBM Cloud Object Storage, όπου θα διατηρούνται για έως 28 ημέρες. Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να εκτελεί 2 διαδικασίες επαναφοράς εφεδρικών αντιγράφων ανά μήνα. Τυχόν πρόσθετες διαδικασίες αναφοράς ή η αύξηση της συχνότητας εφεδρικής αποθήκευσης του συστήματος αρχείων πέρα από την εκτέλεσή της σε ημερήσια βάση μπορεί να γίνει βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου έναντι πρόσθετης χρέωσης. Δεν παρέχεται η δυνατότητα εφεδρικής αποθήκευσης μιας εικόνας εγκατάστασης (Snapshot Backup).

7.5 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για την ασφαλή σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud.

- α. Η παραμετροποίηση ενός (1) τελικού σημείου (πύλη) VPN παρέχεται στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Τυχόν πρόσθετα τελικά σημεία υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμών και μπορούν να προστεθούν μέσω μιας πρόσθετης σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- β. Η υπηρεσία IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity χρησιμοποιεί τεχνολογία Site-to-Site IPsec VPN.

7.6 Ιστοτόποι ή/και Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιέχει ενσωματώσεις (integrations) ή διασυνδέσεις (links) με, ή να χρησιμοποιηθεί για την πρόσβαση σε Υπηρεσίες Τρίτων. Η πρόσβαση σε Υπηρεσίες Τρίτων παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ", χωρίς κανενός είδους εγγύηση, ρητή ή σιωπηρή, συμπεριλαμβανομένης της εγγύησης τίτλου κυριότητας, μη παραβίασης δικαιωμάτων ή ύπαρξης αξιώσεων τρίτων και των σιωπηρών εγγυήσεων και προϋποθέσεων εμπορευσιμότητας και καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό..

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη σύναψη και τη συμμόρφωση με χωριστές συμβάσεις με τα τρίτα μέρη για την πρόσβαση ή χρήση των εν λόγω Υπηρεσιών Τρίτων. Η IBM δεν παρέχει τις εν λόγω Υπηρεσίες Τρίτων βάσει της παρούσας προσφοράς στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Εκτός από το βαθμό στον οποίο ο Πελάτης προβεί χωριστά στην προμήθεια τέτοιων Υπηρεσιών Τρίτων από την IBM βάσει μιας χωριστής συναλλαγής, η IBM δεν θα είναι συμβαλλόμενο μέρος των εν λόγω χωριστών συμβάσεων και ως ρητή προϋπόθεση της Σύμβασης, ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τους όρους των εν λόγω χωριστών συμβάσεων στο βαθμό που επιθυμεί να τις χρησιμοποιήσει σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud. Εάν ο Πελάτης είτε για λογαριασμό του ίδιου είτε για λογαριασμό κάποιου χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ή τελικού χρήστη συναινέσει στη μετάδοση Περιεχομένου σε μια Υπηρεσία Τρίτου η οποία διασυνδέεται με ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης, ο χρήστης της Υπηρεσίας Cloud ή ο τελικός χρήστης παρέχει στην IBM τη συγκατάθεσή του ώστε η IBM να καταστήσει δυνατή η εν λόγω μετάδοση Περιεχομένου, αλλά θα θεωρείται ότι πρόκειται για συναλλαγή αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του τρίτου προμηθευτή που παρέχει την Υπηρεσία Τρίτου.

Δεν επιτρέπονται οι εισερχόμενες συνδέσεις από εξωτερικά τρίτα μέρη.

7.7 Περιορισμοί και Απαγορεύσεις Χρήσης

Η Υπηρεσία Cloud υπόκειται σε περιορισμούς σε ό,τι αφορά τις προγραμματιστικές διεπαφές και τα περιβάλλοντα χρήστη για το LDAP, το MDM, το Business Process Manager ("BPM") και το Information Server ως εξής:

- α. Η λειτουργίες του περιβάλλοντος χρήστη περιορίζονται στην πρόσβαση μέσω HTTPS στις λειτουργίες χρηστών του LDAP, του Information Server, του MDM και του BPM,
- β. Η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης ή διεπαφές προς οποιαδήποτε εργαλεία ανάπτυξης του MDM, του BPM και του Information Server στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να θέσει σε εφαρμογή προσαρμοσμένες υλοποιήσεις του MDM, του BPM και του Information Server, συμπεριλαμβανομένων τεχνουργημάτων ανάπτυξης, στο υπό διαχείριση περιβάλλον μέσω της υπηρεσίας υποβολής δελτίων υποστήριξης,
- γ. Η IBM δεν παρέχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στους μεμονωμένους εξυπηρετητές, στο επίπεδο λειτουργικού συστήματος ή στις κονσόλες διαχείρισης εφαρμογών των MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP ή Db2,
- δ. Η πρόσβαση στις διεπαφές εισερχόμενων και εξερχόμενων συνδέσεων JMS περιορίζεται στη χρήση του πρωτοκόλλου HTTPS τόσο για το MDM όσο και για το Information Server. Η IBM μπορεί να είναι σε θέση να παρέχει υποστήριξη και για άλλα πρωτόκολλα, διεπαφές ή λειτουργίες σύνδεσης αλλά για τέτοια υποστήριξη θα απαιτείται η σύναψη χωριστής σύμβασης παροχής υπηρεσιών,
- ε. Οι διεπαφές διαδικτυακών υπηρεσιών MDM περιορίζονται στη χρήση του πρωτοκόλλου HTTPS,

7.7.1 Business Process Manager

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM Business Process Manager. Η χρήση του IBM Process Server και του IBM Process Center περιορίζεται αποκλειστικά σε Διεργασίες Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων. Μια Διεργασία Διακυβέρνησης και Εποπτείας Κρίσιμων Δεδομένων μπορεί να προωθήσει αυτές τις αποφάσεις αναφορικά με την ποιότητα κρίσιμων δεδομένων σε άλλα συστήματα μόνο για το σκοπό του συγχρονισμού κρίσιμων δεδομένων.

7.7.2 Information Server

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM Information Server. Η χρήση του Information Server στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud περιορίζεται στην υποστήριξη διεργασιών Master Data Management και σχετιζόμενων με το Master Data Management δεδομένων. Επιπλέον, οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Information Server περιορίζονται στη χρήση των λειτουργιών Data Stage, Information Governance Catalog και Quality Stage.

7.8 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

Ο στόχος για την αποκατάσταση των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε περίπτωση καταστροφής είναι 14 ημερολογιακές ημέρες.

7.9 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Ο Πελάτης θα ορίσει έναν τεχνικό υπεύθυνο επικοινωνίας που θα έχει την απαιτούμενη τεχνογνωσία αναφορικά με το εταιρικό δίκτυο του Πελάτη, το VPN και τις απαιτήσεις ασφάλειας.
- β. Ο Πελάτης θα μεριμνά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το Virtual Private Network ("VPN") και την επιστροφή του για εξέταση από την IBM το αργότερο 60 ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της παραγγελίας ("Ημερομηνία Παραγγελίας"). Εάν ο Πελάτης δεν έχει παράσχει στην IBM το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο για το VPN εντός 60 ημερών από την Ημερομηνία Παραγγελίας, η IBM θα συνεχίσει να ζητά από τον Πελάτη να συμπληρώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες στο ερωτηματολόγιο για το VPN. Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου για το VPN και την επιστροφή του στην IBM, η IBM θα ενημερώσει τον Πελάτη παρέχοντάς του τις λεπτομέρειες για την προετοιμασία της υπηρεσίας μόλις ολοκληρωθεί η παραμετροποίηση του περιβάλλοντος VPN, η οποία ενδέχεται να διαρκέσει αρκετές ημέρες.
- γ. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα ενός διαχειριστή ασφάλειας και δικτύου ο οποίος θα συνεργάζεται με την IBM κατά τη διάρκεια της φάσης της παραμετροποίησης και επικύρωσης του VPN μέχρι την ολοκλήρωση της προετοιμασίας της υποδομής VPN.

- δ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για όλες τις δραστηριότητες διαχείρισης, συντήρησης, τροποποίησης, παραμετροποίησης και δοκιμής του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται στην πλευρά του Πελάτη για το VPN.
- ε. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες για την επικύρωση της παραμετροποίησης του VPN κατά τη διάρκεια της υλοποίησής του.
- στ. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM μέσω του συστήματος online αναφοράς προβλημάτων για τις όποιες αλλαγές απαιτούνται στην παραμετροποίηση του VPN.
- ζ. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον ορισμό, την προετοιμασία και τη συντήρηση όλων των χρηστών και ομάδων LDAP που σχετίζονται με τις λύσεις εφαρμογών MDM που έχουν τεθεί σε εφαρμογή από τον Πελάτη.

7.10 Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά

Στο βαθμό που ο Πελάτης παρέχει στην IBM προγράμματα οδήγησης (drivers), αρχεία jar, αρχεία άδειας χρήσης, αρχεία παραμέτρων, CBA και άλλα υλικά ή περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη ή τρίτων τα οποία ο Πελάτης ζητά από την IBM να τα χρησιμοποιεί στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη (από κοινού "Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά"): με την παρούσα ο Πελάτης χορηγεί στην IBM μια πλήρως εξοφληθείσα, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, παγκόσμιας ισχύος, περιορισμένη άδεια χρήσης (χωρίς δικαίωμα χορήγησης υποαδειών χρήσης), υποκείμενη στα ισχύοντα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Πελάτη, να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά για τον αποκλειστικό σκοπό της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη. Η IBM μπορεί κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιεί τα εν λόγω Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά και μπορεί οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια να πάψει να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά. Ο Πελάτης βεβαιώνει και εγγυάται σε διαρκή βάση ότι (α) διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή Παρεχόμενων από τον Πελάτη Υλικά στην IBM, (β) η IBM μπορεί νομίμως να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη, και (γ) τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά δεν περιέχουν επιβλαβή κώδικα. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την IBM αμελλητί εάν ο Πελάτης χάσει το δικαίωμα να επιτρέψει στην IBM να χρησιμοποιεί τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη Υλικά ή εάν ο Πελάτης διαπιστώσει ότι τα εν λόγω υλικά περιέχουν επιβλαβή κώδικα.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι (α) η IBM δεν εγγυάται τη λειτουργικότητα των Παρεχόμενων από τον Πελάτη Υλικών στην Υπηρεσία Cloud και (β) η IBM δεν φέρει ευθύνη προς τον Πελάτη στο βαθμό που τα Παρεχόμενα από τον Πελάτη υλικά περιορίζει την ικανότητα της IBM να ανταποκρίνεται (1) στις βεβαιώσεις και εγγυήσεις της IBM αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή/και (2) στη Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA) για την Υπηρεσία Cloud.

7.11 Επεκτάσεις

Οι Επεκτάσεις (Extensions) επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει την Υπηρεσία Cloud έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη, με τη δημιουργία επεκτάσεων λογισμικού στην εφαρμογή της Υπηρεσίας Cloud. Οι Επεκτάσεις είναι περιεχόμενο που παρέχεται στο πλαίσιο της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, διαχείριση, συντήρησης και υποστήριξη όλων των Επεκτάσεων. Ο Πελάτης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση με την IBM ή με κάποιον τρίτο προμηθευτή που έχει λάβει ειδική έγγραφη εξουσιοδότηση από την IBM για τη δημιουργία Επεκτάσεων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι οποιοσδήποτε τέτοιος τρίτος προμηθευτής συμμορφώνεται με αυτούς τους όρους.

- α. Οι Επεκτάσεις που δημιουργούνται από τον Πελάτη υπόκεινται στους ακόλουθους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις:
 - (1) Η IBM θα έχει το δικαίωμα να εξετάζει και να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα έγγραφα σχεδίασης, τα σχέδια δοκιμών, τα αποτελέσματα δοκιμών και τον κώδικα αντικειμένου για Επεκτάσεις για λόγους συμμόρφωσης με τους όρους της Σύμβασης.
 - (2) Η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη τη διενέργεια καθορισμένων από την IBM δοκιμών απόδοσης. Ο Πελάτης θα παρέχει τα εν λόγω έγγραφα σχεδίασης, σχέδια και αποτελέσματα δοκιμών, και κώδικα αντικειμένου στην IBM για εξέταση σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την έναρξη λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud και θα συνεργάζεται με την IBM στην επίλυση ζητημάτων που έχουν εντοπιστεί από την IBM.
 - (3) Ο Πελάτης συμφωνεί να εξασφαλίζει την κατάρτιση και συντήρηση ενός προγράμματος για την αποτροπή της ενσωμάτωσης επιβλαβούς κώδικα, συμπεριλαμβανομένων ιών, "δούρειων

ίππων", επιθέσεων άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλων διαταρακτικών και συγκεκριμενων τεχνολογιών στις Επεκτάσεις.

- (4) Η IBM μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει τις Επεκτάσεις για τρωτά σημεία στην ασφάλεια ή/και για επιβλαβή κώδικα. Η IBM μπορεί να προβεί στην αφαίρεση Επεκτάσεων από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud ή στην αναστολή της λειτουργίας της Υπηρεσίας Cloud έως ότου διορθωθεί το τρωτό σημείο στην ασφάλεια ή αφαιρεθεί ο επιβλαβής κώδικας.
- (5) Στις Επεκτάσεις δεν θα περιλαμβάνονται και δεν θα προστίθενται εμπορικά προϊόντα ή πακέτα προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών που λειτουργούν ανεξάρτητα από την Υπηρεσία Cloud και απαγορεύεται η προσθήκη τέτοιων εμπορικών προϊόντων ή πακέτων προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών.
- (6) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση του προσωπικού του έτσι ώστε να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων για την εργασία με την Υπηρεσία Cloud και τις Επεκτάσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οποιαδήποτε απαιτούμενη βοήθεια στην εκπαίδευση και εξάσκηση του προσωπικού γίνεται με έξοδα του Πελάτη. Σε περίπτωση που η IBM διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τις απαιτούμενες εργασίες του με την εύλογη βοήθεια της IBM, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να απαιτήσει τη συμμετοχή του Πελάτη σε δραστηριότητες πρακτικής εξάσκησης και μεταφοράς τεχνογνωσίας από στελέχη επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM. Οι εν λόγω δραστηριότητες μεταφοράς τεχνογνωσίας εκτελούνται, εκτός εάν πρόκειται για μεταφορά τεχνογνωσίας μεταξύ IBM και συνδεδεμένων με αυτήν εταιρειών, με έξοδα του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει τέτοια εκπαίδευση στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη έναντι πρόσθετης χρέωσης.
- (7) Ο Πελάτης ή οι χορηγούντες τις άδειες χρήσης της διατηρούν κάθε δικαίωμα, τίτλο κυριότητας και έννομο συμφέρον ή άδεια χρήσης επί των Επεκτάσεων που παρέχονται στην IBM ώστε να "φιλοξενούνται" στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται στην IBM ότι ο Πελάτης διαθέτει όλα τα απαιτούμενα δικαιώματα για την παροχή των Επεκτάσεων του στην IBM για το σκοπό της "φιλοξενίας" τους στην Υπηρεσία Cloud και ότι ούτε οι Επεκτάσεις του Πελάτη ούτε η φιλοξενία τους από την IBM στην Υπηρεσία Cloud συνιστούν παραβίαση δικαιωμάτων ευρεσιτεχνίας ή πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε τρίτου μέρους.
- (8) Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM, σε παγκόσμια, χωρίς υποχρέωση καταβολής πνευματικών δικαιωμάτων (royalties), πλήρως εξοφληθείσα, ανακλητή βάση με δυνατότητα υπεκμίσθωσης, όλα τα δικαιώματα και άδειες χρήσης για όλες τις Επεκτάσεις, και συμφωνεί να αποκτήσει εγκαίρως και να εξακολουθεί να διαθέτει όλες τις Απαιτούμενες Συναινέσεις που είναι απαραίτητες για τη "φιλοξενία" των Επεκτάσεων από την IBM και τους υπεργολάβους της, καθώς και για την εκπλήρωση των άλλων υποχρεώσεων της IBM. Κατόπιν αιτήματος, ο Πελάτης θα παράσχει στην IBM στοιχεία που αποδεικνύουν ότι ο Πελάτης όντως διαθέτει τα εν λόγω δικαιώματα, τις άδειες χρήσεις ή τις Απαιτούμενες Συναινέσεις. Η IBM θα απαλλάσσεται των υποχρεώσεων της στο βαθμό που επηρεάζονται από τη μη έγκαιρη απόκτηση τέτοιων δικαιωμάτων, αδειών χρήσης ή Απαιτούμενων Συναινέσεων από τον Πελάτη και τη μη έγκαιρη παροχή των αντίστοιχων αποδεικτικών στοιχείων στην IBM. Στην παρούσα παράγραφο, με τον όρο "Απαιτούμενες Συναινέσεις" νοούνται οποιεσδήποτε συναινέσεις, άδειες χρήσης ή εγκρίσεις που είναι απαραίτητες προκειμένου να εκχωρηθεί στην IBM και τους υπεργολάβους της το δικαίωμα ή η άδεια να αποκτούν πρόσβαση, να χρησιμοποιούν ή/και να τροποποιούν σε ηλεκτρονική και σε άλλη μορφή, αποκλειστικά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την εκτέλεση της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας παράγωγων έργων, τις Επεκτάσεις, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματα κυριότητας ή πνευματικής ιδιοκτησίας των προμηθευτών, των χορηγούντων τις άδειες χρήσης ή των κυρίων των εν λόγω Επεκτάσεων.
- (9) Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι ο κώδικας, τα δεδομένα και τα άλλα τεχνουργήματα που παρέχει ο Πελάτης μέσω των Επεκτάσεων, δεν αυξάνουν τους κινδύνους για την ασφάλεια και δεν συνεπάγονται πρόσθετες υποχρεώσεις πιστοποίησης, εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς από την IBM μέσω μιας τροποποίησης ή πρόσθετης πράξης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Χωρίς να τίθεται περιορισμός στην ισχύ οποιασδήποτε από τις ανωτέρω διατάξεις, ο Πελάτης: (α) θα εκτελεί ελέγχους για τρωτά σημεία στις διαδικτυακές εφαρμογές και στο στατικό κώδικα σε όλες τις Επεκτάσεις προκειμένου να εντοπιστούν οποιεσδήποτε περιπτώσεις έκθεσης σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια, και (β) θα αποκαλύπτει στην IBM εγγράφως την ύπαρξη οποιωνδήποτε περιπτώσεων έκθεσης σε κινδύνους που

εντοπίστηκαν κατά την εκτέλεση ελέγχου για τρωτά σημεία οι οποίες περιλαμβάνονται ή παρέχονται σε συνάρτηση με τις Επεκτάσεις.

- β. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δοκιμή Επεκτάσεων σε όλα τα περιβάλλοντα.
- γ. Οι όποιες πρόσθετες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν από την IBM για την υποστήριξη Επεκτάσεων, όπως π.χ. η δημιουργία Επεκτάσεων ή η ενεργοποίηση άλλων ενσωματωμένων στοιχείων, μπορεί να περιγράφονται σε μια χωριστή Περιγραφή Έργου μεταξύ της IBM και του Πελάτη, και θα υπόκεινται σε χωριστές χρεώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις χρεώσεις που ορίζονται στην εν λόγω Περιγραφή Έργου.

7.12 Διενέργεια Δοκιμών Απόδοσης

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Υπηρεσία Cloud τροποποιείται από Επεκτάσεις και ενοποιείται με Υπηρεσίες Τρίτων και άλλες εφαρμογές του Πελάτη. Κατά συνέπεια, δεν είναι δυνατή η παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την απόδοση και τους χρόνους απόκρισης, οι οποίοι δεν αποτελούν αποκλειστική ευθύνη της IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια του συνόλου των δοκιμών απόδοσης πριν και μετά την ενεργοποίηση του Περιβάλλοντος της Υπηρεσίας Cloud που θα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την εκτέλεση των κανονικών του επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή/και για την εξυπηρέτηση, καθ' οιονδήποτε τρόπο, των πελατών του ή/και για την υποστήριξη της δημιουργίας εσόδων από τον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει εύλογη βοήθεια στον Πελάτη στην επίλυση οποιωνδήποτε ζητημάτων απόδοσης στο πλαίσιο των υπηρεσιών υποστήριξης.

7.13 Ορισμοί

- α. **Επεκτάσεις (Extensions)** – τα στοιχεία λογισμικού και η παραμετροποίηση που παρέχονται από τον Πελάτη, ή τον εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη τρίτο προμηθευτή, ώστε να επεκτείνεται η Υπηρεσία Cloud με την υλοποίηση της ροής επιχειρηματικών διεργασιών του Πελάτη, την ανταπόκριση σε συγκεκριμένες ανάγκες του Πελάτη αναφορικά με τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud, και την ενσωμάτωση των εν λόγω στοιχείων στο περιβάλλον του Πελάτη, στο πλαίσιο της υποστήριξης των επιχειρηματικών του απαιτήσεων. Οι Επεκτάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, κώδικα λογισμικού, επεκτάσεις βάσης δεδομένων, σενάρια (scripts) ή αρχεία που δημιουργήθηκαν για την προσαρμογή του τρόπου χρήσης της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της ενοποίησης με Υπηρεσίες Τρίτων ή πηγές δεδομένων τρίτων. Οι Επεκτάσεις αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.
- β. **Υπηρεσίες Τρίτων (Third Party Services)** – υπηρεσίες δεδομένων, βάσεις δεδομένων, διαδικτυακές υπηρεσίες, ιστότοποι, λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο τρίτων που είναι προσβάσιμο μέσω της Υπηρεσίας Cloud.
- γ. **Μείζων (Major)** – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Επεκτάσεων του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Παραδείγματα είναι μείζονες αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος ή εκδόσεων των προϊόντων MDM/BPM/IS.
- δ. **Ελάσσων (Minor)** – θεωρείται μια ενημέρωση συντήρησης που κρίνεται εύλογα από την IBM ως ενημέρωση που δεν απαιτεί την εξυγίανση (remediation) δεδομένων ή/και Επεκτάσεων του Πελάτη για τη διασφάλιση συμβατότητας. Παραδείγματα είναι ελάσσονες επιδιορθώσεις του λειτουργικού συστήματος ή των προϊόντων MDM/BPM/IS.

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.