

IBM Payments Gateway

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσιοδότηση των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Χιλιάδα Συμβάντων (Thousand Events)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Τα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση του IBM SaaS, μετρημένων σε πακέτα των χιλίων. Τα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων αφορούν στο συγκεκριμένο IBM SaaS και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Χιλιάδας Συμβάντων κάποιου άλλου IBM SaaS ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
- Συμβάν (Event)** – για αυτό το IBM SaaS, ένα Συμβάν ορίζεται ως μια Κύρια Συναλλαγή, μετρημένη σε πακέτα των χιλίων. Κύρια Συναλλαγή (Master Transaction) είναι ένα σύνολο οδηγιών που προέρχονται από μια εφαρμογή έξω από το πρόγραμμα (για παράδειγμα, ένα διαδικτυακό κανάλι επιχειρηματικής τραπεζικής ή ένα κανάλι χειροκίνητης καταχώρησης μηνυμάτων) ή ενεργοποιούνται αυτόματα από κάποιο συμβάν στο πρόγραμμα (για παράδειγμα, μια επαναλαμβανόμενη πληρωμή ή μια καθορισμένη ώρα έναρξης επεξεργασίας δεδομένων). Η Κύρια Συναλλαγή διαχειρίζεται την αντίστοιχη επιχειρηματική δραστηριότητα και τη λογική μονάδα εργασίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των ενημερώσεων και συμβάντων που σχετίζονται με τα επιμέρους βήματα της επεξεργασίας, και τελειώνει όταν σταλεί η τελική οδηγία σε μια εξωτερική εφαρμογή ή όταν ολοκληρωθεί ο κύκλος επεξεργασίας. Μια Κύρια Συναλλαγή θα ενεργοποιεί τις υποκειμένες συναλλαγές κατά τη διάρκεια του κύκλου επεξεργασίας της.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

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

4. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

4.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

4.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφο ειδοποίησης ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

4.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η ισχύς του IBM SaaS θα παύσει με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά την ημερομηνία λήξης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσει μια νέα Περίοδο Συνδρομής.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ενημερώσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email και τηλεφώνου. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Ειδοποίηση του Πελάτη εντός 15 λεπτών	24x7
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.	Ειδοποίηση του Πελάτη εντός 15 λεπτών	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Δεν απαιτείται ειδοποίηση	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Δεν απαιτείται ειδοποίηση	Τοπικό εργάσιμο ωράριο (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., όπως αυτό έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η IBM και ο Πελάτης είναι και οι δύο υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους βάσει των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι διέπουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (όπως αυτά ορίζονται στους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων) τα οποία αποθηκεύει ή επεξεργάζεται η IBM για τον Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης ("Δεδομένα Πελάτη"). Προβαίνοντας στην υπογραφή της παρούσας Σύμβασης, ο Πελάτης ορίζει την IBM ως Εκτελούντα την Επεξεργασία (Data Processor) των Δεδομένων Πελάτη. Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των σκοπών και των μέσων που χρησιμοποιεί η IBM για την επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του ότι η εν λόγω επεξεργασία σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη δεν θα έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων από την IBM. Η IBM και ο Πελάτης βεβαιώνουν και οι δύο ότι δεν θα διερευνούν τα μέτρα που λαμβάνει το άλλο μέρος προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν εμποδίζει την IBM ή τον Πελάτη να λαμβάνει τα μέτρα που κρίνει απαραίτητα προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει ότι τα μέτρα ασφάλειας που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση συνιστούν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία Δεδομένων Πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων. Η IBM δεν υποχρεούται να εκτελεί ή να τηρεί κανένα μέτρο ασφάλειας σχετικά με τα Δεδομένα Πελάτη, πέραν εκείνων που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση και είναι υποχρεωμένος να τηρεί ως Εκτελών την Επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα επεξεργάζεται τα Δεδομένα Πελάτη όπως ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση και όπως η IBM κρίνει

ευλόγως απαραίτητο ή κατάλληλο για την παροχή των υπηρεσιών. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει κατά πόσον οποιαδήποτε διαβίβαση Δεδομένων Πελάτη διαμέσου κρατικών συνόρων από την IBM ή τον Πελάτη στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων.

6.3 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

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

6.4 Δήλωση Πρακτικών Ασφάλειας

Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων αφορά στην προστασία συστημάτων και πληροφοριών μέσω της πρόληψης, του εντοπισμού και της αναπόκρισης σε ενέργειες μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από άτομα εντός και εκτός της επιχείρησής σας. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την τροποποίηση, καταστροφή ή υποκλοπή πληροφοριών ή την κατάχρηση των συστημάτων σας για την εξαπόλυση επιθέσεων σε άλλους. Χωρίς μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ασφάλειας, κανένα σύστημα ή προϊόν πληροφορικής δεν πρέπει να θεωρείται 100% ασφαλές και κανένα μεμονωμένο προϊόν ή μέτρο ασφάλειας δεν μπορεί να είναι πλήρως αποτελεσματικό στην αποτροπή ενεργιών μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Τα συστήματα και τα προϊόντα της IBM έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποτελούν μέρος μιας σύνθετης προσέγγισης της ασφάλειας, η οποία θα περιλαμβάνει αναγκαστικά πρόσθετες διαδικασίες λειτουργίας και μπορεί να απαιτεί την αποτελεσματική λειτουργία άλλων συστημάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών. Η IBM δεν εγγυάται ότι τα συστήματα και τα προϊόντα της δεν μπορούν να επηρεαστούν από κακόβουλες ή παράνομες ενέργειες οποιουδήποτε μέρους.

6.5 Στόχοι για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Οι στόχοι για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών αποτελούν επιδίωξη και δεν συνιστούν εγγύηση προς τον Πελάτη. Δεν παρέχεται επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλος τρόπος ικανοποίησης στον Πελάτη σε περίπτωση που η IBM δεν ανταποκρίνεται στους στόχους για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

Υπηρεσία	Στόχος
Χρόνος Ολοκλήρωσης Επεξεργασίας Δεσμών Συναλλαγών	Η επεξεργασία του 90% των δεσμών συναλλαγών (transaction batches) θα ολοκληρώνεται εντός 60 λεπτών από την παραλαβή τους.
Χρόνος Απόκρισης σε E-Mail	Το 95% των μηνυμάτων e-mail που αποστέλλονται στο κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο υποστήριξης της IBM θα απαντώνται εντός 24 εργάσιμων ωρών.
Χρόνος Απόκρισης σε Κλήσεις στο 24x7 Help Desk	Το 24x7 Help Desk της IBM θα απαντά σε τηλεφωνικές κλήσεις σε λιγότερο από 60 δευτερόλεπτα.
Διαχείριση Ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"> • Η Πιστοποίηση PCI-DSS Level 1 της IBM θα ανανεώνεται τουλάχιστον μία φορά ετησίως. • Η IBM θα διορθώνει τρωτά σημεία υψηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια εντός 10 ημερών. • Η IBM θα διορθώνει τρωτά σημεία χαμηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια εντός 30 ημερών.
Διαθεσιμότητα συστήματος προ-παραγωγικής χρήσης	<ul style="list-style-type: none"> • Διαθέσιμο 24x7 για δοκιμές από τον πελάτη • Το σύστημα προ-παραγωγικής χρήσης δεν θα παρακολουθείται εκτός του κανονικού εργάσιμου ωραρίου (Ωρα Κεντρικής Ευρώπης). • Η προεπιλεγμένη ρύθμιση για περιστατικά με το σύστημα προ-παραγωγικής χρήσης είναι η αντιμετώπισή τους ως περιστατικά κρισιμότητας 3.

Παράρτημα Α

1. IBM Payments Gateway

Το IBM Payments Gateway παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης με περιβάλλοντα ανάπτυξης, προ-παραγωγής και παραγωγής. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται οι ακόλουθες:

- Payment Card Industry (PCI) Vault: μια λειτουργία σχεδιασμένη για την ασφαλή αποθήκευση εμπιστευτικών πληροφοριών για πληρωμές
- Payment Gateway: παρέχει τη δυνατότητα δρομολόγησης, εναλλαγής και επεξεργασίας συναλλαγών πληρωμής με τρίτους εκτελούντες την επεξεργασία (processors)
- Virtual Terminal: ένα διαδικτυακό εργαλείο σχεδιασμένο για τη συλλογή πληροφοριών πληρωμής σε διαδικασίες κέντρων κλήσεων (call centers), διαχείρισης πιστώσεων και εσωτερικών (back-office) πληρωμών
- Λειτουργία ταυτοποίησης (authentication), σχεδιασμένη με λειτουργίες ασφάλειας
- Εργαλεία καταπολέμησης απάτης
- Δυνατότητες δημιουργίας αναφορών
- Τεκμηρίωση

2. Πρόσθετα Χρεώσιμα Λειτουργικά Τμήματα

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει το IBM Payments Gateway με τουλάχιστον μία (1) από τις ακόλουθες προσφορές υπηρεσιών πληρωμών IBM SaaS:

α. IBM Payments Gateway API Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω ενός API που αποτελείται από ένα σύνολο διαδικτυακών υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν την ενσωμάτωσή τους στα συστήματα του πελάτη. Το API παρέχει μια ενιαία διεπαφή για την πρόσβαση σε πληροφορίες διεθνών πληρωμών σε διαφορετικές τράπεζες και εκτελούντες την επεξεργασία (processors) σε μεγάλο αριθμό χωρών και νομισμάτων.

β. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω του Hosted Payment Page (HPP), που είναι ένα γραφικό περιβάλλον συλλογής πληροφοριών πληρωμής και διαχείρισης ηλεκτρονικού πορτοφολιού που έχει σχεδιαστεί για την ενσωμάτωσή του σε ιστοσελίδες, δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω φορητών συσκευών, εφαρμογές για smartphones, εφαρμογές για κέντρα κλήσεων (call centers), και εσωτερικά (back-office) συστήματα συλλογής πληροφοριών πληρωμής. Το Hosted Payment Page έχει σχεδιαστεί για παράδοση σε μορφή iframe (HTML inline frame).

γ. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών μέσω της διεπαφής JSON (JavaScript Object Notation), η οποία έχει σχεδιαστεί για να διευκολύνει την ανάπτυξη λειτουργιών πληρωμής σε ενσωματωμένες εφαρμογές φορητών συσκευών smartphone.
- Η διεπαφή JSON παρέχει ένα σύνολο API πληρωμής που εκτελούνται με τη χρήση μεθόδων HTTP στην αντίστοιχη διεύθυνση URL, ενώ τα δεδομένα της παραδίδονται σε μορφή JSON.

Η ακόλουθη προσφορά IBM Payments Gateway μπορεί να αγοραστεί προαιρετικά:

α. IBM Payments Gateway Settlement

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επιτρέπει τη μετάδοση συναλλαγών από έναν πωλητή στο χρηματοπιστωτικό οργανισμό ενός αγοραστή, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών πληρωμής που επιτρέπουν την ολοκλήρωση του διευθέτησης της συναλλαγής.

Παράρτημα Β

Η παρούσα Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) παρέχεται από την IBM στους Πελάτες της βάσει των ακόλουθων όρων και ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της Περιόδου Συνδρομής. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

1. Ορισμοί

- α. **Πίστωση Υπηρεσιών (Service Credit)** – η αποζημίωση που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Υπηρεσιών θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία δεν διατίθεται η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.);
 - (3) Προβλήματα με περιεχόμενο, εξοπλισμό ή εφαρμογές που χρησιμοποιεί ο Πελάτης με το IBM SaaS ή οποιοδήποτε λογισμικό, υλικό εξοπλισμό ή άλλη τεχνολογία τρίτων προμηθευτών,
 - (4) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες ή οφειλόμενα στον Πελάτη σφάλματα διαχείρισης συστημάτων, εντολών ή προγραμματισμού,
 - (5) Οφειλόμενη στον Πελάτη παραβίαση ασφάλειας ή οποιοσδήποτε πραγματοποιούμενες από τον Πελάτη δοκιμές ασφάλειας, ή
 - (6) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχει ο Πελάτης στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός επιπέδου παροχής υπηρεσιών.
- στ. **Χρόνος Απόκρισης (Response Time)** – το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη ενός αιτήματος από τη διαδικτυακή υπηρεσία CheckoutStartSession ή/και CardAuthorize στο σημείο εισόδου προς τα συστήματα της IBM έως την επιστροφή της απόκρισης της διαδικτυακής υπηρεσίας της IBM στον Πελάτη.

2. Πιστώσεις

Προκειμένου να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να έχει υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που θα παρατηρήσει για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στη χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.

Μια Αξίωση για Πίστωση Υπηρεσιών πρέπει να εγείρεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.

α. Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα που ισχύει για τα αντίστοιχα επίπεδα παροχής υπηρεσιών που αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Οι Πιστώσεις θα βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας.

- Εάν ο Πελάτης αναφέρει Συμβάντα Διακοπής Λειτουργίας των Διαδικτυακών Υπηρεσιών, του Hosted Payment Page και του Virtual Terminal τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως χωριστές χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας.
- Εάν ο Πελάτης αναφέρει Συμβάντα Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης ως μία χρονική περίοδο Μη Απόκρισης και όχι ως δύο διαφορετικές περιόδους Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης.

Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Υπηρεσιών με βάση το επιτευχθέν επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις για το (τα) ίδιο(-α) Συμβάν(τα) στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

β. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Υπηρεσιών θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.

Το σύνολο των Πιστώσεων Υπηρεσιών που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

3.1 Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Οι διεπαφές των Διαδικτυακών Υπηρεσιών, του Hosted Payment Page και του Virtual Terminal της IBM θα είναι διαθέσιμες στον Πελάτη τουλάχιστον κατά το 99,95% του χρόνου κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.

Ποσοστό Διαθεσιμότητας (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

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.

3.2 Χρόνος Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Η IBM προσφέρει δύο Συμβάσεις SLA για το Χρόνο Απόκρισης, ως εξής:

3.2.1 Μέσος Χρόνος Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM

Ο μέσος χρόνος απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize θα είναι μικρότερος από 100 χιλιοστά του δευτερολέπτου.

Ο χρόνος απόκρισης της IBM για μια δεδομένη Διαδικτυακή Υπηρεσία μετράται ως ο χρόνος που μεσολαβεί από τη λήψη του αιτήματος προς τη Διαδικτυακή Υπηρεσία στο σημείο εισόδου του συστήματος της IBM, έως την επιστροφή της απόκρισης της διαδικτυακής υπηρεσίας της IBM στον

Πελάτη, μείον το χρόνο αναμονής του συστήματος της IBM για αποκρίσεις από μεταγενέστερους Τρίτους Εκτελούντες την Επεξεργασία.

Ο στόχος για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών υπολογίζεται ως ο μέσος Χρόνος Απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize αντίστοιχα, για όλα τα αιτήματα προς τις εν λόγω Διαδικτυακές Υπηρεσίες που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου Συμβατικού Μήνα.

Μέσος Χρόνος Απόκρισης (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 δευτερόλεπτο	10%

3.2.2 99% του Χρόνου Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM

Το 99% των αιτημάτων προς τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize θα έχουν ένα χρόνο απόκρισης της IBM μικρότερο από 1 δευτερόλεπτο.

Ο Χρόνος Απόκρισης της IBM υπολογίζεται με τον ίδιο τρόπο όπως ορίζεται ανωτέρω για το Μέσο Χρόνο Απόκρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών της IBM.

Ο στόχος για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών υπολογίζεται ως το 99 εκατοστημόριο του Χρόνου Απόκρισης της IBM για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες CheckoutStartSession και CardAuthorize αντίστοιχα, για όλα τα αιτήματα προς τις εν λόγω Διαδικτυακές Υπηρεσίες που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου ημερολογιακού μήνα.

99% του Χρόνου Απόκρισης (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Υπηρεσιών (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
> 1 δευτερόλεπτο	2%
> 5 δευτερόλεπτα	6%
> 10 δευτερόλεπτα	10%

4. Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις Υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.
- Αξιώσεις για Πίστωση Υπηρεσιών λόγω Υπέρβασης Χρόνου Απόκρισης όταν έχει καταγραφεί μια περίπτωση μη ανταπόκρισης στο δεσμευτικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών αναφορικά με τη διαθεσιμότητα για την ίδια χρονική περίοδο.

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης 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.