

## IBM Commerce on Cloud

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημο 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Επιλογές Περιβάλλοντος
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service Integration Environment Option)
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service Integration Environment Option)
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option)
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service QA Environment Option)
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service QA Environment Option)
  - Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option)
  - Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service Pilot Environment Option)
  - Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service Pilot Environment Option)
  - Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option)
- Επιλογές Βασικής Συνδρομής
  - IBM Call Center for Commerce on Cloud
  - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
  - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

- IBM Commerce Service Base Subscription Options
  - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
  - IBM Order Management Supply Collaboration
  - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
  - IBM Order Management Pricing
  - IBM Order Management Quoting
  - IBM Order Management Configurator
  - IBM Order Management Store
  - IBM Order Management Store Inventory Management
- Υπηρεσίες Πληρωμής ανά Χρήση
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set-Up) και Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας (On Demand Set-Up)
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

## 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Εκατό Χιλιάδες Γραμμές σε Εντολές (Hundred Thousand Order Lines)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Εντολή (Order) είναι οποιοδήποτε είδος εγγράφου που ορίζεται στο IBM SaaS. Γραμμές σε Εντολές (Order Lines) είναι τα επιμέρους στοιχεία μιας Εντολής. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Γραμμών σε Εντολές τις οποίες διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται το IBM SaaS, στρογγυλοποιημένου στις επόμενες Εκατόν Χιλιάδες, κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Χίλιες Γραμμές σε Εντολές (Thousand Order Lines)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Εντολή (Order) είναι οποιοδήποτε είδος εγγράφου που ορίζεται στο IBM SaaS. Γραμμές σε Εντολές (Order Lines) είναι τα επιμέρους στοιχεία μιας Εντολής. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Γραμμών σε Εντολές τις οποίες διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται το IBM SaaS, στρογγυλοποιημένου στην επόμενη Χιλιάδα, κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιονδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **50 Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες (50 Authorized Users)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS 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 χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS, στρογγυλοποιημένους στους επόμενους πενήντα, κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- ε. **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.
- στ. **Ωρα (Hour)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης Ωρών για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Λεπτών (ολόκληρων ή μη) που χρησιμοποιήθηκε το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ζ. **Σύνδεση (Connection)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- η. **Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Terabytes τα οποία επεξεργάζεται το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

#### 3.1 Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης του IBM Configure Price Quote

Η προσφορά IBM Configure Price Quote Service καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά 50 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει επαρκή δικαιώματα χρήσης για τους χρήστες Άμεσων Πωλήσεων και τους χρήστες Πωλήσεων Συνεργατών χωριστά και διευκρινίζεται ότι ένα δικαίωμα 50 Εξουσιοδοτημένων Χρηστών δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο για χρήστες Άμεσων Πωλήσεων όσο και για χρήστες Πωλήσεων Συνεργατών. Οι χρήστες "Άμεσων Πωλήσεων" (Direct Sales) είναι οι υπάλληλοι/εκπρόσωποι του Πελάτη που ορίζουν και προσφέρουν τιμές για σύνθετα προϊόντα ή προϊόντα πολλαπλών ειδών για τους υποψήφιους πελάτες του Πελάτη. Οι χρήστες "Πωλήσεων Συνεργατών" (Partner Sales) είναι χρήστες που απασχολούνται από αντιπροσώπους ή διανομείς του Πελάτη.

#### 3.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας (Set-Up) και Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας (On Demand Set-Up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.3 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.

#### 3.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Θα ισχύουν χρεώσεις πληρωμής ανά χρήση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής, όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του τμήματος πληρωμής ανά χρήση.

### 4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS 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, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω τηλεφώνου, email και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα παρέχει το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται με το IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας   | Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης | Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης                |
|-------------|--|--|--|
| 1           | <b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b><br>Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης. | Εντός 1 ώρας                             | 24x7                                   |
| 2           | <b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b><br>Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.   | Εντός 2 εργάσιμων ωρών                   | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 3           | <b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b><br>Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.  | Εντός 4 εργάσιμων ωρών                   | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 4           | <b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b><br>Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.   | Εντός 1 εργάσιμης ημέρας                 | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |

### 5.1 Διεκπεραίωση Υποθέσεων Υποστήριξης

Στο πλαίσιο του IBM SaaS, η ομάδα της IBM θα παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων (case management) που αφορούν σε ζητήματα με το IBM SaaS ("Διεκπεραίωση Υποθέσεων Υποστήριξης") είτε στον Πελάτη είτε σε Εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη Τρίτο Μέρος. Στο πλαίσιο της Διεκπεραίωσης μιας Υπόθεσης Υποστήριξης, η IBM θα διερευνήσει το ζήτημα εκτελώντας μια σειρά από διαγνωστικές εργασίες. Εάν διαπιστωθεί ότι η αιτία του ζητήματος σχετίζεται με το IBM SaaS, με υποστηριζόμενες από την IBM Επεκτάσεις (για τις οποίες ο Πελάτης έχει συνάψει χωριστή σύμβαση με την IBM) ή με την υποστηριζόμενη από την IBM υποδομή, τότε η IBM θα μεριμνά για τη διαχείριση της υπόθεσης μέχρι την επίλυση του προβλήματος. Εάν η λύση πρέπει να προέλθει από κάποιον τομέα ευθύνης του Πελάτη, η IBM θα εκτελέσει τις απαιτούμενες διαγνωστικές εργασίες σύμφωνα με τις διαπιστώσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διεκπεραίωσης, προκειμένου να βοηθήσει τον Πελάτη ή το Εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη Τρίτο Μέρος στην επίλυση του προβλήματος και να συνεχίσει τη διαχείριση της υπόθεσης με τη χρήση εργαλείων διαχείρισης υποθέσεων.

## 5.2 Χρονικά Διαστήματα Συντήρησης

Έχουν προγραμματιστεί τα τυπικά εβδομαδιαία χρονικά διαστήματα συντήρησης για το IBM SaaS. Τα εν λόγω χρονικά διαστήματα συντήρησης παρέχουν στον Πελάτη την ευκαιρία να ζητήσει την εγκατάσταση εκδόσεων εφαρμογών στο Περιβάλλον Παραγωγής τους. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί και απαιτείται η πρότερη συνεννόηση με την IBM. Ο προγραμματισμός των εν λόγω χρονικών διαστημάτων συντήρησης δεν σημαίνει απαραίτητα ότι το IBM SaaS θα είναι εκτός λειτουργίας ή μη διαθέσιμο και οι διαταραχές της λειτουργίας των Υπηρεσιών θα είναι οι ελάχιστες δυνατές για τις δραστηριότητες της IBM. Εάν υπάρχουν δραστηριότητες συντήρησης για τις επεκτάσεις του Πελάτη, οι εν λόγω δραστηριότητες πρέπει να εκτελούνται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια των χρονικών διαστημάτων συντήρησης. Εάν το IBM SaaS δεν θα είναι διαθέσιμο κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης, η IBM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη σχετικώς και ο προγραμματισμένος χρόνος διακοπής λειτουργίας του IBM SaaS για λόγους συντήρησης δεν θα υπερβαίνει τους οκτώ ώρες ανά ημερολογιακό μήνα.

Ενδέχεται να προκύψουν και άλλες προγραμματισμένες και μη προγραμματισμένες (έκτακτες) διακοπές λειτουργίας και ο Πελάτης θα ειδοποιείται για τη μη διαθεσιμότητα του IBM SaaS τουλάχιστον μία εργάσιμη ημέρα πριν τη διακοπή λειτουργίας, εκτός εάν η IBM κρίνει ότι η σοβαρότητα του τρωτού σημείου ή του κινδύνου απώλειας της ακεραιότητας της Υπηρεσίας που εντοπίστηκε δεν επιτρέπει την τήρηση της προθεσμίας αυτής.

## 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 Cookies

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

### 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.

## 7. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτό το IBM SaaS συμμορφώνεται με τις Αρχές Ασφάλειας Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM, οι οποίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις πολιτικές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια του IBM SaaS.

Το IBM SaaS κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και των δικτύων ή μηχανών-τελικών σημείων, ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο πρωτόκολλο. Η IBM συνιστά, αλλά δεν απαιτεί, την προστασία των δεδομένων μέσω τεχνικών κρυπτογράφησης σε επίπεδο αρχείου στη θέση αποθήκευσής τους, εκτός εάν περιέχουν Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων (Personally Identifiable Information - "Πληροφορίες

PII"), γιατί στην περίπτωση αυτή απαιτείται η απευθείας κρυπτογράφηση τους. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι η μετάδοση περιεχομένου γίνεται με τη χρήση ενός ασφαλούς πρωτοκόλλου μετάδοσης δεδομένων (π.χ. SFTP).

## **7.1 Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα και Περιεχόμενο Υποκείμενο σε Κανονιστικές Απαιτήσεις**

Αυτό το IBM SaaS 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 αυτό το IBM SaaS ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με το IBM SaaS. Δεν επιτρέπεται η χρήση υποκείμενων σε κανονιστικές απαιτήσεις και ευαίσθητων δεδομένων στο IBM SaaS, εκτός εάν ορίζεται ρητώς στο παρόν άρθρο ή σε μια έγγραφη σύμβαση μεταξύ της IBM και του Πελάτη.

Το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία, αποθήκευση, μετάδοση και άντληση πληροφοριών PII για πελάτες, χρήστες και προσωπικό του Πελάτη και για άλλα άτομα που μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο IBM SaaS, όπου επιτρέπεται από το νόμο. Η χρήση άλλων ειδών ευαίσθητων δεδομένων που υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. Ευαίσθητες Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων και Προσωπικές Πληροφορίες Υγείας, δεν επιτρέπεται στο IBM SaaS.

## **7.2 Δεδομένα Λογαριασμών της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (Payment Card Industry - "PCI")**

Το IBM SaaS δεν προορίζεται για την αποθήκευση, μετάδοση ή επεξεργασία Δεδομένων Λογαριασμών PCI. Για να περιορίζεται η πιθανότητα έκθεσης σε κινδύνους, τα Δεδομένα Λογαριασμών PCI πρέπει να ανακατευθύνονται ή να προωθούνται με τη χρήση ενός iFrame ή κάποιας άλλης τεχνολογίας η οποία διοχετεύει τα Δεδομένα Λογαριασμών PCI από το πρόγραμμα πλοήγησης του Πελάτη απευθείας στον κατάλληλο συμμορφούμενο με τα πρότυπα PCI πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

Εάν είναι απαραίτητο, το IBM SaaS θα επιτρέψει τη διέλευση Δεδομένων Λογαριασμών PCI από το δίκτυο και την επεξεργασία τους σε εικόνες λογισμικού εξυπηρετητή (server images) στο επίπεδο DMZ (DMZ tier) και Εφαρμογών (Application tier). Επιτρέπεται η επεξεργασία Δεδομένων Λογαριασμών PCI στη μνήμη και η προώθησή τους στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη, αλλά δεν επιτρέπεται η μεταφορά τους στη βάση δεδομένων ή η εγγραφή τους σε οποιοδήποτε σύστημα αρχείων σε οποιαδήποτε συσκευή με το IBM SaaS.

Η IBM θα συμμορφώνεται, για τη διάρκεια ισχύος της συνδρομής, με το Πρότυπο Ασφάλειας Δεδομένων (Data Security Standard) της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (PCI) ("Πρότυπο PCI DSS") για τους ελέγχους που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS. Οι εν λόγω έλεγχοι θα τεκμηριώνονται μέσω ενός Ερωτηματολογίου Αυτοαξιολόγησης για Εμπόρους (Self-Assessment Questionnaire for Merchants), Εκδοχή D (SAQ D), το οποίο περιέχει μια Θεώρηση Συμμόρφωσης (Attestation of Compliance - "AOC"), ή μέσω μιας κατάλληλης μεθόδου δημιουργίας αναφορών που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Προτύπου PCI DSS.

## **8. Γενικές Διατάξεις**

### **8.1 Αιτήματα Παροχής Υπηρεσιών**

"Αίτημα Παροχής Υπηρεσιών" (Service Request) είναι ένα αίτημα του Πελάτη που δεν εμπίπτει στην τυπική υποστήριξη που παρέχεται για το IBM SaaS και με το οποίο ζητείται η παροχή βοήθειας ή εκτέλεση εργασιών από την IBM για λογαριασμό του Πελάτη. Μερικά παραδείγματα Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τα εξής: (1) αιτήματα για δεδομένα - ενημερώσεις δεδομένων, παραμετροποίηση βάσης δεδομένων, αιτήματα αναζήτησης πληροφοριών στη βάση δεδομένων, (2) εργασίες με αρχεία - εύρεση, μεταφορά, ανάλυση, παροχή αρχείων, (3) ζητούμενες από τον Πελάτη διαδικασίες επανεκκίνησης εκτός των χρονικών διαστημάτων συντήρησης - επανεκκίνηση της Εφαρμογής ή του εξυπηρετητή, (4) επίλυση προβλημάτων από το χρήστη προβλημάτων εισαγωγής δεδομένων, π.χ. όταν ένας χρήστης έχει επηρεάσει αθέλητα την ακεραιότητα των δεδομένων της Εφαρμογής και το πρόβλημα μπορεί να λυθεί μόνο με μια τεχνική παρέμβαση, (5) συντήρηση σημείων ενοποίησης ενώ υπάρχουν εξαρτήσεις από τρίτους ή συνεργάτες παροχής υπηρεσιών, (6) αλλαγή ενός κανόνα του τείχους προστασίας (firewall) που δεν σχετίζεται με κάποιο ζήτημα υποστήριξης του IBM SaaS, (7) εκτέλεση μιας αναφοράς για τη βάση δεδομένων, (8) αλλαγές στο σχήμα της βάσης δεδομένων, (9) αλλαγές σε σημεία ενοποίησης που απαιτούν αλλαγές στην υποδομή, όπως π.χ. στα

τείχη προστασίας (firewalls), στην ανταλλαγή μηνυμάτων κ.ο.κ., και (10) αλλαγές περιορισμένης έκτασης σε δεδομένα.

Κάθε Αίτημα Παροχής Υπηρεσιών μετράται σε ενότητες των 30 λεπτών. Για παράδειγμα, τα Αιτήματα Παροχής Υπηρεσιών για τα οποία απαιτούνται υπηρεσίες υποστήριξης διάρκειας 30 λεπτών ή λιγότερο μετρώνται ως ένα Αίτημα Παροχής Υπηρεσιών στη μηνιαία κατανομή. Τα Αιτήματα Παροχής Υπηρεσιών για τα οποία απαιτούνται υπηρεσίες υποστήριξης μίας ώρας μετρώνται ως δύο Αιτήματα Παροχής Υπηρεσιών στη μηνιαία κατανομή.

Το IBM SaaS περιλαμβάνει μια μηνιαία κατανομή πενήντα (50) ωρών, η οποία χωρίζεται σε εκατό (100) ενότητες Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών των τριάντα (30) λεπτών. Οι αχρησιμοποίητες ενότητες Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Παρέχεται η δυνατότητα αγοράς πρόσθετων Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών.

## **8.2 Αναφορά του Πελάτη**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει την επωνυμία της εταιρείας του Πελάτη και το γενικό χαρακτήρα του IBM SaaS και των σχετικών υπηρεσιών που παρέχει η IBM στον Πελάτη σε άλλους πελάτες και υποψήφιους πελάτες της IBM ως ενδεικτικό στοιχείο της εμπειρίας της, εκτός εάν ο Πελάτης και η IBM καταλήξουν ρητώς σε άλλη έγγραφη συμφωνία.

## **8.3 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM**

Η IBM μπορεί να προβαίνει στη συλλογή και ανάλυση ανώνυμων και συναθροιστικών δεδομένων αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη και να προβαίνει στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση (από κοινού, "Συλλεχθέντα Δεδομένα"). Η IBM διατηρεί όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων. Η IBM μπορεί να αντιγράψει τα δεδομένα του Πελάτη σε έναν εξυπηρετητή διενέργειας δοκιμών που χρησιμοποιείται εντός του Περιβάλλοντος Διενέργειας Δοκιμών για τον αποκλειστικό σκοπό της διενέργειας δοκιμών και της βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων της IBM.

## **8.4 Καθήκοντα μετά την Καταγγελία**

Επιπλέον των υποχρεώσεων μετά την καταγγελία που ορίζονται στη Σύμβαση, μετά τη λήξη ή καταγγελία της Σύμβασης ή της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών για οποιονδήποτε λόγο:

- α. Η IBM θα παράσχει στον Πελάτη, χωρίς πρόσθετη χρέωση και κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματος του Πελάτη που θα έχει υποβληθεί εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή καταγγελίας, ένα πλήρες και άρτιο αντίγραφο των τρεχόντων δεδομένων συναλλαγών του Πελάτη, σε μια μορφή που είναι διαθέσιμη ως υποστηριζόμενη μορφή της Εφαρμογής, και μετά την παροχή των εν λόγω δεδομένων, η IBM θα διαγράψει τα αρχειοθετημένα δεδομένα.
- β. Εάν ο Πελάτης απαιτεί την κατάρτιση ενός επίσημου σχεδίου διακοπής των υπηρεσιών, τότε οι όποιες εργασίες που θα εκτελεί ή IBM και οι όποιες δαπάνες με τις οποίες θα επιβαρύνεται υποστηρίζοντας τη μετάβαση των Περιβαλλόντων σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μη-BM θα καθορίζονται σε μια χωριστή σύμβαση έναντι των τιμών και βάσει των όρων που θα έχουν συμφωνηθεί από κοινού από τα συμβαλλόμενα μέρη.

## **9. Αποζημίωση από τον Πελάτη**

Αναφορικά με το IBM SaaS που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο, ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώνει, να υπερασπίζεται και να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων που απορρέουν από ή σχετίζονται με 1) περιεχόμενο που δημιουργείται σε ένα Περιβάλλον (ή Περιβάλλοντα) από τον Πελάτη ή από καθορισμένο από τον Πελάτη τρίτο μέρος ή κατά άλλον τρόπο παρέχεται, μεταφορτώνεται (upload) ή μεταφέρεται σε ένα Περιβάλλον από τον Πελάτη ή από καθορισμένο από τον Πελάτη τρίτο μέρος (από την παρούσα διάταξη εξαιρείται οποιονδήποτε περιεχόμενο παρέχεται από την IBM ή για λογαριασμό της IBM), 2) δεδομένα που δημιουργούνται στο πλαίσιο του IBM SaaS από τον Πελάτη ή για λογαριασμό του Πελάτη, ή παρέχονται, μεταφορτώνονται ή μεταφέρονται στο Περιβάλλον από τον Πελάτη, ή 3) την παραβίαση των περιορισμών που τίθενται στη χρήση του IBM SaaS, οι οποίοι καθορίζονται στη Σύμβαση, από τον Πελάτη ή από τους Χρήστες του Πελάτη που χρησιμοποιούν το IBM SaaS, υπό την προϋπόθεση ότι: (i) για οποιαδήποτε τέτοια αξίωση παρέχεται άμεση και έγγραφη ειδοποίηση στον Πελάτη, (ii) ο Πελάτης έχει τον πλήρη έλεγχο της υπεράσπισης και του διακανονισμού τέτοιων αξιώσεων, και (iii) η IBM παρέχει όλες τις πληροφορίες και τη βοήθεια που της ζητά εύλογα ο Πελάτης, με έξοδα και δαπάνες του Πελάτη.

## 10. Υπηρεσίες Τρίτων

Το IBM SaaS 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", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ.

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 του IBM SaaS. 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 το IBM SaaS. Εάν ο Πελάτης είτε για λογαριασμό του ίδιου είτε για λογαριασμό κάποιου χρήστη του IBM SaaS ή τελικού χρήστη συναινέσει στη μετάδοση Περιεχομένου σε μια Υπηρεσία Τρίτου η οποία διασυνδέεται με ή καθίσταται προσβάσιμη από το IBM SaaS, ο Πελάτης, ο χρήστης του IBM SaaS ή ο τελικός χρήστης παρέχει στην IBM τη συναίνεσή 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.

## 11. Πρότυπα της Προσφοράς

Στο παρόν άρθρο περιγράφονται τα πρότυπα που ορίζουν ορισμένα λειτουργικά και τεχνικά όρια και παραμέτρους κάθε Βασικής Συνδρομής ("Πρότυπα της Προσφοράς"). Εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ της IBM και του Πελάτη, η χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη και οποιαδήποτε υλοποίηση και παραμετροποίηση του IBM SaaS και οποιωνδήποτε εγκεκριμένων Επεκτάσεων υπόκεινται στα όρια και τις παραμέτρους που περιγράφονται στα παρακάτω Πρότυπα της Προσφοράς. Για οποιαδήποτε χρήση πέρα από τα όρια και τις παραμέτρους που περιγράφονται παρακάτω απαιτείται η έγγραφη συμφωνία της IBM και τέτοια καθ' υπέρβαση χρήση μπορεί να επισύρει πρόσθετες χρεώσεις για το IBM SaaS, επιπλέον των χρεώσεων για αντίστοιχες υπηρεσίες υλοποίησης ή προσαρμογής. Τα Πρότυπα της Προσφοράς διαφέρουν ανάλογα με τη Βασική Συνδρομή και περιγράφονται στα παρακάτω επιμέρους άρθρα.

### 11.1 Πρότυπα της Προσφοράς IBM Commerce Service

Το πρότυπο προγραμματισμού xC ορίζεται στο IBM Commerce Service Knowledge Center. Το πρότυπο προγραμματισμού xC έχει σχεδιαστεί ώστε να μην απαιτείται η τροποποίηση Επεκτάσεων του Πελάτη κατά τη μελλοντική εφαρμογή Επιβαλλόμενων από την IBM Αναβαθμίσεων για την προσφορά IBM Commerce Service. Ο Πελάτης συμφωνεί να εφαρμόζει τις Επεκτάσεις του σύμφωνα με το πρότυπο προγραμματισμού xC.

Ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται από την προσφορά IBM Commerce Service αυξάνεται καθώς αυξάνεται ο ετήσιος αριθμός γραμμών. Εάν ο Πελάτης ζητήσει την αύξηση του ωριαίου αριθμού γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής σε προσωρινή ή μόνιμη βάση, τότε πρέπει να παραγγελθεί η υπηρεσία "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του αριθμού, η απόδοση του IBM SaaS μπορεί να είναι μειωμένη και η Σύμβαση SLA παύει να ισχύει. Μπορεί να αποκτηθεί πρόσθετη δυναμικότητα με την αγορά της υπηρεσίας IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρεται ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται για τη συνδρομή του Πελάτη, ανάλογα με τον αριθμό δικαιωμάτων επί Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που έχει αποκτήσει:

| Ενότητες των Εκατόν Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που καλύπτονται από τη Συνδρομή | Ωριαίος Αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε Ώρες Αιχμής |
|---|---|
| 1   | 150   |
| 2 έως 5   | 300   |
| 6 έως 10  | 675   |
| 11 έως 17   | 1.020   |



| Ενότητες των Εκατόν Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που καλύπτονται από τη Συνδρομή | Ωριαίος Αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε Ώρες Αιχμής             |
|---|---|
| 18 έως 25   | 1.365   |
| 26 έως 37   | 2.055   |
| 38 έως 50   | 2.745   |
| 51 έως 75   | 4.500   |
| 76 έως 100  | 6.000   |
| 101 έως 125   | 7.500   |
| 126 έως 250   | 9.000   |
| 251 έως 275   | 10.500  |
| 276 έως 500   | 15.000  |
| 501 έως 750   | 21.000  |
| 751 έως 1.000   | 30.000  |
| 1001 έως 1250   | 39.000  |
| 1251 έως 2500   | 75.000  |
| 2501 έως 3750   | 120.000   |
| 3751 έως 5000   | 240.000   |
| 5001 και παραπάνω   | Θα καθορίζεται από την IBM με βάση τις πραγματικές απαιτήσεις |

Για παράδειγμα: Ένας Πελάτης που έχει προμηθευτεί συνδρομή για 16 ενότητες των Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές μπορεί να έχει 1.020 Γραμμές σε Εντολές ανά Ώρα σε Ώρες Αιχμής. Μια συνδρομή για την υπηρεσία "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αυξήσει τη δυναμικότητά του κατά χίλιες Γραμμές σε Εντολές σε οποιαδήποτε ώρα ανά δικαίωμα επί Χιλίων Γραμμών σε Εντολές. Μπορούν να αγοραστούν περισσότερες από μία πρόσθετες ενότητες για την αύξηση της δυναμικότητας σε πολλαπλάσια των 1.000 γραμμών σε εντολές ανά ώρα.

| Στοιχείο                                | Πρότυπο της Προσφοράς   |
|---|---|
| Μεταφόρτωση Στοιχείων Απογραφής         | Οι ενημερώσεις στοιχείων απογραφής πρέπει να περιλαμβάνουν μόνο τροποποιημένα στοιχεία, με αποτέλεσμα να μη μεταφέρεται περισσότερο από το 10% του συνολικού καταλόγου στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε κυλιόμενης περιόδου δεκαπέντε λεπτών. |
| Μέσος Αριθμός Γραμμών ανά Καλάθι Αγορών | Καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής  |
| Μέγεθος Καταλόγου                       | Καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής  |
| Εγγεγραμμένοι Αγοραστές                 | Καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής  |

## 11.2 Πρότυπα της Προσφοράς IBM Order Management Service

Ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται από την Υπηρεσία Order Management αυξάνεται καθώς αυξάνεται ο ετήσιος αριθμός γραμμών. Εάν ο Πελάτης ζητήσει την αύξηση του ωριαίου αριθμού γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής σε προσωρινή ή μόνιμη βάση, τότε πρέπει να παραγγελθεί η υπηρεσία "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του αριθμού, η απόδοση του IBM SaaS μπορεί να είναι μειωμένη και η Σύμβαση SLA παύει να ισχύει. Μπορεί να αποκτηθεί πρόσθετη δυναμικότητα με την αγορά της υπηρεσίας IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρεται ο ωριαίος αριθμός γραμμών σε εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται για τη συνδρομή του Πελάτη, ανάλογα με τον αριθμό δικαιωμάτων επί Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που έχει αποκτήσει:

| Ενότητες των Εκατόν Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές που καλύπτονται από τη Συνδρομή | Ωριαίος Αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε Ώρες Αιχμής             |
|---|---|
| 1   | 500   |
| 2 έως 5   | 2.500   |
| 6 έως 10  | 5.000   |
| 11 έως 17   | 6.000   |
| 18 έως 25   | 9.000   |
| 26 έως 37   | 10.000  |
| 38 έως 50   | 18.000  |
| 51 έως 75   | 20.000  |
| 76 έως 100  | 24.000  |
| 101 έως 125   | 30.000  |
| 126 έως 250   | 40.000  |
| 251 έως 275   | 50.000  |
| 276 έως 500   | 60.000  |
| 501 έως 750   | 70.000  |
| 751 έως 1.000   | 80.000  |
| 1.001 έως 1.250   | 120.000   |
| 1.251 έως 2.500   | 155.000   |
| 2.501 έως 3.750   | 260.000   |
| 3.751 έως 5.000   | 360.000   |
| 5.001 έως 7.500   | 500.000   |
| 7.501 έως 10.000  | 800.000   |
| 10.001 και παραπάνω   | Θα καθορίζεται από την IBM με βάση τις πραγματικές απαιτήσεις |

Για παράδειγμα: Ένας Πελάτης που έχει προμηθευτεί συνδρομή για 42 ενότητες των Εκατό Χιλιάδων Γραμμών σε Εντολές μπορεί να έχει 18.000 Γραμμές σε Εντολές ανά Ώρα σε Ώρες Αιχμής. Μια συνδρομή για την υπηρεσία "Additional Peak Hourly Lines Capability" παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αυξήσει τη δυναμικότητά του κατά χίλιες Γραμμές σε Εντολές σε οποιαδήποτε ώρα ανά δικαίωμα επί Χιλίων Γραμμών σε Εντολές. Μπορούν να αγοραστούν περισσότερες από μία πρόσθετες ενότητες για την αύξηση της δυναμικότητας σε πολλαπλάσια των 1.000 γραμμών σε εντολές ανά ώρα.

Τα άλλα πρότυπα της προσφοράς και οι ποσότητες που ισχύουν για το IBM SaaS αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα:

| Στοιχείο                             | Πρότυπο της Προσφοράς   |
|--------------------------------------|---|
| Μεταφόρτωση Στοιχείων Απογραφής      | Οι ενημερώσεις στοιχείων απογραφής πρέπει να περιλαμβάνουν μόνο τροποποιημένα στοιχεία, με αποτέλεσμα να μη μεταφέρεται περισσότερο από το 10% του συνολικού καταλόγου στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε κυλιόμενης περιόδου δεκαπέντε λεπτών. |
| Μέσος Αριθμός Γραμμών ανά Παραγγελία | Καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής  |
| Μέγεθος Καταλόγου                    | Καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής  |

### 11.3 Πρότυπα της Προσφοράς IBM Configure Price Quote Service

Τα Πρότυπα της Προσφοράς IBM Configure Price Quote Service καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 12. Ορισμοί

**Εφαρμογή (Application)** - τα προϊόντα λογισμικού της IBM που παρέχουν τις βασικές λειτουργίες του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένου των πρωτοτύπων και όλων των αντιγράφων ή μερικών αντιγράφων: 1) αναγνώσιμες από μηχανή εντολές και δεδομένα, 2) λειτουργικά τμήματα (components), 3) οπτικοακουστικό περιεχόμενο (π.χ. εικόνες, κείμενο, ηχογραφήσεις ή φωτογραφίες), 4) σχετικά παραχωρηθέντα με άδεια χρήσης υλικά, και 5) έγγραφα ή κλειδιά, και σχετική τεκμηρίωση, που επιτρέπουν τη χρήση της άδειας χρήσης, τα οποία παρέχονται από την IBM και στα οποία ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση μέσω του IBM SaaS.

**Καταστροφή (Disaster)** – ένα φυσικό ή προκληθέν από ανθρώπινο παράγοντα συμβάν που διαταράσσει τη λειτουργία συστημάτων και άλλων ζωτικών στοιχείων της τεχνολογικής υποδομής, οδηγώντας σε μια σύνθετη ή ανεπανόρθωτη διαταραχή της λειτουργίας του IBM SaaS, όπως αυτή ορίζεται στο Σχέδιο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή.

**Σχέδιο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan)** – παρέχει τα αναλυτικά κριτήρια που απαιτούνται για τη λήψη της απόφασης δήλωσης Καταστροφής, καθώς και τις απαιτούμενες διαδικασίες για την ενεργοποίηση του κέντρου αποκατάστασης μετά από καταστροφή σε περίπτωση που έχει εκδηλωθεί Καταστροφή που επηρεάζει την κύρια τοποθεσία. Το Σχέδιο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή αναθεωρείται και δοκιμάζεται σε ετήσια βάση.

**Περιβάλλον (Environment) ή Περιβάλλον Εφαρμογής (Application Environment)** – αναφέρεται σε μια υλοποιήσιμη περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένης της υποδομής που είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της Εφαρμογής για το σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Πρόκειται για το Περιβάλλον Ενοποίησης, το Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών, το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής, το Περιβάλλον Παραγωγής ή το Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή, ανάλογα με την περίπτωση.

**Επεκτάσεις (Extensions)** – τα στοιχεία λογισμικού και η παραμετροποίηση που παρέχονται από τον Πελάτη, ή τον εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη τρίτο προμηθευτή, ώστε να επεκτείνεται το IBM SaaS 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 προσθήκη των εταιρικών διακριτικών του οργανισμού 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 του IBM SaaS από τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της Ενοποίησης με Υπηρεσίες Τρίτων ή πηγές δεδομένων τρίτων. Οι Επεκτάσεις αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.

**Έναρξη Λειτουργίας (Go-Live)** – η ενεργοποίηση της Τοποθεσίας του Περιβάλλοντος Παραγωγής 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.

**Ενοποίηση (Integration)/Διεπαφή (Interface)/Διενέργεια Δεδομένων (Data Process)** – κάθε ένας από τους τρεις όρους παραπέμπει σε μια διεπαφή ή ένα σημείο επικοινωνίας από το IBM SaaS προς ένα εξωτερικό (εκτός IBM) σύστημα ή υπηρεσία. Μπορεί να υπάρχουν Ενοποιήσεις/Διεπαφές/Διενέργειες Δεδομένων μεταξύ των υποστηρικτικών συστημάτων ERP του Πελάτη, των συστημάτων συνεργατών του Πελάτη ή διεργασιών δεδομένων όπως π.χ. διεργασίες φόρτωσης δεδομένων. Οι Ενοποιήσεις/Διεπαφές/Διενέργειες Δεδομένων χρησιμοποιούνται συνήθως ως μηχανισμοί ανταλλαγής δεδομένων και μπορεί να υπόκεινται σε παρακολούθηση.

**Δεδομένα Λογαριασμών της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (Payment Card Industry (PCI) Account Data)** – πληροφορίες λογαριασμών κατόχων καρτών που περιλαμβάνονται σε κάρτες πληρωμών ή σχετίζονται με συναλλαγές με κάρτες πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των κύριων χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών, καρτών e-purse, ATM και POS, συμπεριλαμβανομένων Δεδομένων Κατόχων Καρτών (Cardholder Data - CHD) και Ευαίσθητων Δεδομένων Λογαριασμών (Sensitive Account Data - SAD), οι οποίες υπόκεινται στις κατευθυντήριες γραμμές ασφάλειας και χειρισμού που ορίζονται από το Πρότυπο Ασφάλειας Δεδομένων (Data Security Standard) του PCI (PCI DSS).

**Δοκιμές Απόδοσης (Performance Testing)** – διενεργούνται για την επαλήθευση της ικανότητας του IBM SaaS να υποστηρίζει τις ροές δεδομένων και του όγκο των συναλλαγών που έχουν καθοριστεί από τον Πελάτη και αποτιμηθεί από την IBM.

**Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων (Personally Identifiable Information - PII)** – πληροφορίες από τις οποίες προκύπτει ή μπορεί να προκύψει η ταυτότητα ενός συγκεκριμένου προσώπου. Στις πληροφορίες PII περιλαμβάνονται πληροφορίες που παραπέμπουν σε άτομα στην προσωπική τους ιδιότητα (όπως π.χ. η διεύθυνση οικίας ενός προσώπου) και πληροφορίες που παραπέμπουν σε άτομα στην επαγγελματική ή επιχειρηματική τους ιδιότητα (όπως π.χ. η διεύθυνση εργασίας ενός προσώπου). Στις πληροφορίες PII περιλαμβάνονται επίσης δεδομένα για ένα πρόσωπο που είναι δημοσίως διαθέσιμα, όπως π.χ. πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο Internet. Στις πληροφορίες PII περιλαμβάνονται πληροφορίες που συμπλήρωσαν τα ίδια τα πρόσωπα σε φόρμες συλλογής δεδομένων, πληροφορίες που προκύπτουν από τη συστηματική παρακολούθηση των δραστηριοτήτων ενός προσώπου (π.χ. η ολοκλήρωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων ή άλλες συμπεριφορές και δραστηριότητες) και πληροφορίες που εξάγονται συμπερασματικά από έναν υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων ή εκτελούνται την επεξεργασία δεδομένων (π.χ. η πιθανότητα να αγοράσει ένα πρόσωπο ένα συγκεκριμένο προϊόν ή οι δεξιότητες ενός προσώπου). Σημειώνεται ότι στις απαιτήσεις αναφορικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αυστρία, στο Λιχτενστάιν και στην Ελβετία ορίζεται ότι οι πληροφορίες που σχετίζονται με νομικά πρόσωπα (όπως π.χ. επωνυμίες εταιρειών) θεωρούνται επίσης πληροφορίες PII. Οι πληροφορίες PII μπορεί να είναι επίσης γνωστές ως Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα (Personal Data) σε ορισμένες χώρες.

**Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective)** – το μέγιστο χρονικό διάστημα ανοχής για την απώλεια δεδομένων από μια υπηρεσία πληροφορικής εξαιτίας μιας Καταστροφής.

**Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective)** – το επιδιωκόμενο χρονικό διάστημα, και ένα αντίστοιχο επίπεδο παροχής υπηρεσιών, μέσα στο οποίο πρέπει να αποκατασταθεί μια επιχειρηματική διεργασία που έχει διακοπεί μετά τη δήλωση Καταστροφής, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες επιπτώσεις που σχετίζονται με μια διακοπή της επιχειρησιακής συνέχειας.

**Επιδιόρθωση Ασφάλειας (Security Patch)** – μια διόρθωση για ένα τρωτό σημείο στην ασφάλεια που έχει επιπτώσεις στην Εφαρμογή.

**Ευαίσθητες Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων (Sensitive Personally Identifiable Information - SPII)** – πληροφορίες PII που απαιτούν πιο αυστηρές οδηγίες χειρισμού από άλλα είδη πληροφοριών PII λόγω των πιο σοβαρών επιπτώσεων που θα είχε η αποκάλυψη τους για τα πρόσωπα στα οποία αναφέρονται.

Στις πληροφορίες SPII περιλαμβάνονται:

- Αριθμοί ταυτότητας
- Αριθμοί μητρώου κοινωνικής ασφάλισης
- Αριθμοί τραπεζικών λογαριασμών
- Πληροφορίες διαβατηρίου
- Πληροφορίες άδειας οδήγησης
- Πληροφορίες σπουδαστή
- Αριθμοί πιστωτικών και χρεωστικών καρτών (CHD)
- Πληροφορίες υγειονομικής περίθαλψης
- Πληροφορίες ασφάλισης ασθένειας

Η ιθαγένεια ή η κατάσταση μετανάστευσης ενός προσώπου, ιατρικές πληροφορίες, πληροφορίες για την εθνική προέλευση, τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το σεξουαλικό προσανατολισμό ή τον τρόπο ζωής ενός προσώπου, το πατρικό όνομα της μητέρας, η ημερομηνία γέννησης και οι κωδικοί πρόσβασης για τους λογαριασμούς ενός προσώπου, εάν χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με την ταυτότητα του εν λόγω προσώπου (απευθείας ή συμπερασματικά), θεωρούνται επίσης Ευαίσθητες Πληροφορίες PII (SPII).

Στις Πληροφορίες SPII περιλαμβάνονται επίσης άλλα δεδομένα που θεωρούνται ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τοπικούς νόμους που διέπουν τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη.

**Υπηρεσίες Τρίτων (Third Party Services)** – υπηρεσίες δεδομένων, βάσεις δεδομένων, διαδικτυακές υπηρεσίες, λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο τρίτων που είναι προσβάσιμο μέσω του IBM SaaS.

**Αναβάθμιση (Upgrade)** – μια νέα εκδοχή ή έκδοση της βασικής Εφαρμογής που αντικαθιστά μια παλιότερη εκδοχή ή έκδοση και περιλαμβάνει συνήθως νέες δυνατότητες και λειτουργίες. Μια Αναβάθμιση αντιμετωπίζεται συνήθως ως Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση, όπως ορίζεται ανωτέρω.

## Παράρτημα Α

### 1. Περιγραφή IBM SaaS

Το IBM Commerce on Cloud παρέχει λειτουργίες εφαρμογών πώλησης και διεκπεραίωσης πωλήσεων. Η IBM διαχειρίζεται την υποδομή (τους δικτυακούς, αποθηκευτικούς και υπολογιστικούς πόρους), παρέχει αναβαθμίσεις της εφαρμογής και συντηρεί την υποδομή και τους αντίστοιχους μηχανισμούς ελέγχου ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί ώστε να επιτρέπει στον Πελάτη να υλοποιήσει Επεκτάσεις (Extensions) που ανταποκρίνονται στις μοναδικές επιχειρηματικές απαιτήσεις του οργανισμού του.

#### 1.1 Βασικές Συνδρομές

Παρακάτω περιγράφονται οι επιλογές συνδρομής (που η κάθε μία αποτελεί μια "Βασική Συνδρομή") οι οποίες είναι διαθέσιμες ως IBM SaaS. Στο Έγγραφο Συναλλαγής προσδιορίζονται η Βασική Συνδρομή ή οι Βασικές Συνδρομές που έχουν αγοραστεί. Οι αναφορές στο IBM SaaS που υπάρχουν στο παρόν έγγραφο αφορούν στη Βασική Συνδρομή ή στις Βασικές Συνδρομές που αγοράστηκαν.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

Η προσφορά IBM Commerce Service είναι ένα IBM SaaS ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) που επιτρέπει την ψηφιακή πώληση από επιχείρηση προς πελάτη (business-to-consumer - B2C), από επιχείρηση προς επιχείρηση (business-to-business - B2B), εμμέσως μέσω εξουσιοδοτημένων καναλιών ή όλα τα ανωτέρω ταυτοχρόνως. Στις κυριότερες δυνατότητες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Διαχείριση Καταλόγων, Είδη Μάρκετινγκ και Δραστηριοτήτων Προώθησης
- β. Διαχείριση Συμβολαίων
- γ. Πλοήγηση και Αναζήτηση
- δ. Υποστήριξη Τιμολόγησης
- ε. Υποστήριξη Ενοποίησης Συστημάτων
- στ. Δημιουργία και Διαχείριση Πολλαπλών Προθηκών Καταστήματος

##### 1.1.2 IBM Order Management Service

Η προσφορά IBM Order Management Service είναι ένα IBM SaaS διαχείρισης παραγγελιών πολλαπλών καναλιών που επιτρέπει σε εσωτερικές και εξωτερικές πηγές προμήθειας να ανταποκρίνονται σε επίπεδα παροχής υπηρεσιών και επιχειρησιακούς κανόνες του Πελάτη. Το IBM SaaS αθροίζει τα στοιχεία παραγγελιών από διαφορετικά κανάλια παρέχοντας μια ενιαία προβολή της ζήτησης, των αποθεμάτων και των προμηθειών σε παγκόσμια κλίμακα μέσω της συνεργασίας με τους προμηθευτές του Πελάτη. Το IBM SaaS ενοποιεί τις λειτουργίες αποθήκης, οικονομικής διαχείρισης, απόδοσης φόρων και τιμολόγησης, και άλλες εσωτερικές και εξωτερικές διεργασίες.

Η προσφορά IBM Order Management Service περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Κατανεμημένη Διαχείριση Παραγγελιών (Distributed Order Management)  
Συνάθροιση, διαχείριση και παρακολούθηση παραγγελιών από όλα τα κανάλια. Ένας μηχανισμός έξυπνης τροφοδότησης συντονίζει τη διεκπεραίωση παραγγελιών σε όλη την έκταση της επιχείρησης. Παρέχει μια ενιαία υποδομή αποθήκευσης παραγγελιών για την τροποποίηση, ακύρωση, έλεγχο και παρακολούθηση παραγγελιών καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους.
- β. Ενιαία Προβολή Αποθεμάτων (Global Inventory Visibility)  
Συγκεντρώνει στοιχεία αποθεμάτων από διαφορετικά συστήματα, δημιουργώντας μια ενιαία προβολή της προσφοράς και της ζήτησης. Παρέχει προβολές αποθεμάτων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις συγκεκριμένων ρόλων.
- γ. Εφοδιαστική (Reverse Logistics)  
Διασυνδέει αιτήματα επιστροφής/επισκευής με τις αρχικές εντολές πώλησης, επιτρέποντας έτσι την παρακολούθηση του κύκλου επισκευών. Συσχετίζει επιστρεφόμενα προϊόντα με την κατάλληλη αποθήκη, βάσει επιχειρησιακών κανόνων.

### 1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

Η προσφορά IBM Configure Price Quote Service είναι ένα IBM SaaS που παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- α. Παραμετροποίηση (Configurator)  
Επιτρέπει την προσαρμογή προϊόντων και υπηρεσιών βάσει διάφορων επιλογών και επιχειρηματικών κανόνων, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με το είδος του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
- β. Καθορισμός τιμών (Pricing)  
Επιτρέπει τη διαχείριση και ενημέρωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών για τους τομείς της αγοράς στους οποίους δραστηριοποιείται ο Πελάτης.
- γ. Δημιουργία Προσφορών Τιμών (Quoting)  
Επιτρέπει τη δημιουργία προσφορών τιμών και τη διαπραγμάτευση και μετατροπή μιας αποδεχθείσας προσφοράς τιμής σε παραγγελία.
- δ. Κατάλογος (Catalog)  
Επιτρέπει την παράδοση πληροφοριών καταλόγου μέσω της αλυσίδας ζήτησης και τη διαχείριση της πώλησης προϊόντων, υπηρεσιών, πακέτων προσφοράς, εξαρτημάτων και προαιρετικών τμημάτων.

### 1.2 Υλοποίηση Επιβαλλόμενων από την IBM Ενημερώσεων

Η IBM μεριμνά για την απαιτούμενη συντήρηση και ενημέρωση του IBM SaaS, η οποία περιλαμβάνει την εφαρμογή αναβαθμίσεων, επιδιορθώσεων και Επιδιορθώσεων Ασφάλειας (από κοινού, "Επιβαλλόμενες από την IBM Ενημερώσεις"). Η εφαρμογή Επιβαλλόμενων από την IBM Ενημερώσεων δεν συυπολογίζεται στη μηνιαία κατανομή Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών του Πελάτη.

Περιστασιακά, οι Επιβαλλόμενες από την IBM Ενημερώσεις μπορεί να αντικαθιστούν ή να καθιστούν παρωχημένες παρεχόμενες από το IBM SaaS λειτουργίες, εξόδους χρήστη (user exits) ή API. Για μια περίοδο 180 ημερών από την εφαρμογή της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης, η IBM θα εξακολουθεί να παρέχει υποστήριξη για τις εν λόγω παρωχημένες λειτουργίες, εξόδους χρήστη και API. Η IBM θα προτείνει στον Πελάτη συγκεκριμένες εναλλακτικές λύσεις και θα του παρέχει τα ενημερωμένα πρότυπα προγραμματισμού της. Πριν τη λήξη της περιόδου 180 ημερών, ο Πελάτης συμφωνεί να πάψει να χρησιμοποιεί τις παρωχημένες λειτουργίες, εξόδους χρήστη και API, να αφαιρέσει όλες τις σχετικές παραπομπές από τις Επεκτάσεις και να συμμορφωθεί με τα ενημερωμένα πρότυπα προγραμματισμού της IBM.

Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση στον Πελάτη 90 ημέρες πριν την εφαρμογή μιας Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης στο Περιβάλλον Παραγωγής και 30 ημέρες πριν την εφαρμογή μιας Επιδιόρθωσης Ασφάλειας στο Περιβάλλον Παραγωγής. Όμως, η IBM μπορεί να προβεί στην εφαρμογή Επιδιορθώσεων Ασφάλειας τις οποίες η IBM κρίνει απαραίτητες για τη διόρθωση σημαντικών τρωτών σημείων ή περιπτώσεων έκθεσης σε κίνδυνο στο επίπεδο εφαρμογών και υποδομής του Περιβάλλοντος Παραγωγής χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση ή δοκιμαστική περίοδο για τον Πελάτη.

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη μια δοκιμαστική περίοδο 60 ημερών για τη διενέργεια δοκιμών στα Περιβάλλοντα Ενοποίησης και Διενέργειας Δοκιμών πριν την προώθηση της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής και Παραγωγής. Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη μια δοκιμαστική περίοδο 30 ημερών στα Περιβάλλοντα Ενοποίησης και Διενέργειας Δοκιμών πριν την προώθηση μιας Επιδιόρθωσης Ασφάλειας στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής και Παραγωγής (από κοινού, η ισχύουσα "Δοκιμαστική Περίοδος Διασφάλισης Ποιότητας").

Μετά την ολοκλήρωση της εφαρμογής μιας Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης από τον Πελάτη εντός της Δοκιμαστικής Περιόδου Διασφάλισης Ποιότητας, ο Πελάτης θα ειδοποιηθεί την IBM για τυχόν ζητήματα ή θα ενημερώσει την IBM ότι μπορεί να προωθήσει την Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής και Παραγωγής εντός 30 ημερών από την ημερομηνία έγκρισης της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης από τον Πελάτη.

Εάν μια Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση εξακολουθεί να μην έχει εφαρμοστεί στο Περιβάλλον Παραγωγής μετά τη λήξη της Δοκιμαστικής Περιόδου Διασφάλισης Ποιότητας εξαιτίας κάποιου ζητήματος που εντοπίστηκε σε μια Επέκταση:

- α. ο Πελάτης θα έχει 15 ημέρες στη διάθεσή του για να λύσει το ζήτημα και να εκχωρήσει άδεια στην IBM να προωθήσει την Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση,
- β. οι εγγυήσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση δεν θα ισχύουν για το IBM SaaS,

- γ. η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για πρόσθετες δαπάνες με τις οποίες επιβαρύνεται η IBM προκειμένου να υποστηρίξει το μη ενημερωμένο IBM SaaS, και
- δ. η IBM μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να παράσχει στον Πελάτη ειδοποίηση 30 ημερών ότι η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα ανασταλεί έως ότου η Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση προωθηθεί στο Περιβάλλον Παραγωγής. Παρά τα όσα προβλέπονται ανωτέρω, εάν η IBM δεν μπορεί να προωθήσει μια Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση επειδή ο Πελάτης αρνείται να παράσχει τη συναίνεσή του λόγω κάποιου σύνθετου ζητήματος που εκκρεμεί, η IBM μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να συνεργαστεί με τον Πελάτη στην κατάρτιση ενός από κοινού συμφωνηθέντος σχεδίου επίλυσης και προώθησης.

Εάν η IBM κρίνει ότι εξαιτίας της μη προώθησης μιας Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης στο Περιβάλλον Παραγωγής υπάρχει ή ενδέχεται να υπάρξει ένα τρωτό σημείο υψηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια, η IBM μπορεί να προβεί στην άμεση αναστολή της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS έως ότου προωθηθεί η Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση.

Σε περίπτωση που μια Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση εξακολουθεί να μην έχει εφαρμοστεί στο Περιβάλλον Παραγωγής εξαιτίας κάποιου ζητήματος με μια Επέκταση, ή σε περίπτωση που η μη παραχώρηση άδειας από τον Πελάτη για την προώθηση της αλλαγής δεν οφείλεται στις επιπτώσεις της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης σε Επεκτάσεις, ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώνει, να υπερασπίζεται και να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων που απορρέουν από τη χρήση του IBM SaaS μετά τη Δοκιμαστική Περίοδο Διασφάλισης Ποιότητας, στο βαθμό που τέτοια αξίωση θα μπορούσε να είχε αποφευχθεί με την εφαρμογή της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης.

### 1.3 Επεκτάσεις

Οι Επεκτάσεις (Extensions) επιτρέπουν στον Πελάτη να παραμετροποιήσει το IBM SaaS έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη, με τη δημιουργία επεκτάσεων λογισμικού στην Εφαρμογή της Υπηρεσίας IBM. Οι Επεκτάσεις είναι περιεχόμενο που παρέχεται στο πλαίσιο της χρήσης του IBM SaaS και δεν αποτελούν τμήμα του IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, διαχείριση, συντήρηση 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.

- α. Επεκτάσεις που δημιουργούνται από τον Πελάτη υπόκεινται στους ακόλουθους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις:
  - (1) Ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τα Πρότυπα της Προσφοράς αναφορικά με την ανάπτυξη και παράδοση Επεκτάσεων.
  - (2) 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.
  - (3) 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 του IBM SaaS και θα συνεργάζεται με την IBM στην επίλυση ζητημάτων που έχουν εντοπιστεί από την IBM.
  - (4) 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 συγκεκριμένων τεχνολογιών στις Επεκτάσεις.
  - (5) 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 του IBM SaaS ή στην αναστολή της λειτουργίας του IBM SaaS έως ότου διορθωθεί το τρωτό σημείο στην ασφάλεια ή αφαιρεθεί ο επιβλαβής κώδικας.
  - (6) Στις Επεκτάσεις δεν θα περιλαμβάνονται και δεν θα προστίθενται εμπορικά προϊόντα ή πακέτα προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών που λειτουργούν ανεξάρτητα από το IBM SaaS και απαγορεύεται η προσθήκη τέτοιων εμπορικών προϊόντων ή πακέτων προϊόντων λογισμικού τρίτων προμηθευτών.

- (7) Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση του προσωπικού του έτσι ώστε να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων για την εργασία με το IBM SaaS 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.
- (8) 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" στο IBM SaaS. 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 στο IBM SaaS και ότι ούτε οι Επεκτάσεις του Πελάτη ούτε η φιλοξενία τους από την IBM στο IBM SaaS συνιστούν παραβίαση δικαιωμάτων ευρεσιτεχνίας ή πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε τρίτου μέρους.
- (9) 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 χρήσης 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 παραγωγών 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.
- (10) 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 την εφαρμογή και τη διενέργεια όλων των απαιτούμενων δοκιμών των Επεκτάσεων στα Περιβάλλοντα Ενοποίησης και Διενέργειας Δοκιμών.
- γ. Πριν την Έναρξη Λειτουργίας (Go-Live), ο Πελάτης θέτει τις Επεκτάσεις σε εφαρμογή στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής, Παραγωγής και Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή.
- δ. Μετά την Έναρξη Λειτουργίας, η IBM θα θέτει τις Επεκτάσεις σε εφαρμογή στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής, Παραγωγής και Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή μέσω ενός Αιτήματος Παροχής Υπηρεσιών.



- ε. Η υλοποίηση τυχόν πρόσθετων Περιβαλλόντων Ενοποίησης, Διενέργειας Δοκιμών, Προ-Παραγωγής ή Παραγωγής που πρέπει να εκτελεστεί από την IBM για την υποστήριξη Επεκτάσεων, όπως π.χ. η δημιουργία Επεκτάσεων ή η ενεργοποίηση άλλων ενσωματωμένων στοιχείων, μπορεί να περιγράφεται σε μια χωριστή Περιγραφή Έργου μεταξύ της IBM και του Πελάτη, και θα υπόκειται σε χωριστές χρεώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις χρεώσεις που ορίζονται στην εν λόγω Περιγραφή Έργου.

#### 1.4 Περιβάλλοντα IBM SaaS

Το βασικό IBM SaaS παρέχει τη λειτουργική υποδομή για την εκτέλεση του λογισμικού για το οποίο η IBM παρέχει υποστήριξη και τις απαιτούμενες αναβαθμίσεις δικτύου, υλικού εξοπλισμού και συστήματος. Ως τμήμα της Βασικής Συνδρομής, η IBM παρέχει ένα από τα ακόλουθα περιβάλλοντα. Τυχόν πρόσθετα περιβάλλοντα ή περιβάλλοντα ανεξάρτητης (standalone) λειτουργίας διατίθενται κατόπιν σχετικού αιτήματος και έναντι πρόσθετης χρέωσης.

- **Περιβάλλον Ενοποίησης (Integration Environment)**

Παρέχει μια ενιαία, λειτουργικά ισοδύναμη περίπτωση χρήσης του περιβάλλοντος παραγωγής και της υποστηρικτικής του υποδομής η οποία προορίζεται αποκλειστικά για την ενοποίηση και λειτουργική δοκιμή του νέου IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης της Εφαρμογής και των όποιων Επεκτάσεων. Το Περιβάλλον Ενοποίησης θα ενεργοποιείται μερικές φορές την ημέρα έως ότου προκύψει ένα αποτέλεσμα ("build") που είναι έτοιμο για τεθεί σε εφαρμογή στο Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών.

- **Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών (Provides Environment), επίσης γνωστό ως Περιβάλλον Διασφάλισης Ποιότητας (QA Environment)**

Παρέχει μια ενιαία, λειτουργικά ισοδύναμη περίπτωση χρήσης του περιβάλλοντος παραγωγής και της υποστηρικτικής του υποδομής η οποία προορίζεται αποκλειστικά για τη διενέργεια δοκιμών διασφάλισης ποιότητας, απόδοσης και τελικού ελέγχου του νέου IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης της Εφαρμογής και οποιωνδήποτε Επεκτάσεων. Το Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών έχει μόνο σταθερές ροές κώδικα που τίθενται σε εφαρμογή για την προετοιμασία της τελικής προώθησης στα Περιβάλλοντα Προ-Παραγωγής, Παραγωγής και Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή.

- **Περιβάλλον Προ-Παραγωγής (Pre-Production Environment)**

Παρέχει ένα αντίγραφο περιορισμένης έκτασης του περιβάλλοντος παραγωγής για την εφαρμογή και τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τον Πελάτη των παραμετροποιήσεων της τελικής Εφαρμογής με τις όποιες Επεκτάσεις. Αυτό το Περιβάλλον διατηρείται πάντοτε σε κατάσταση λειτουργίας σύμφωνα με τα λειτουργικά πρότυπα και τα πρότυπα συμμόρφωσης για περιβάλλοντα παραγωγής, αλλά δεν καλύπτεται ως τμήμα της Σύμβασης Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών. Αυτή είναι η κύρια τοποθεσία για τη διενέργεια δοκιμών αποδοχής από τους χρήστες του Πελάτη και τις τελικές αξιολογήσεις/δοκιμές απόδοσης πριν την έναρξη λειτουργίας στο Περιβάλλον Παραγωγής.

- **Περιβάλλον Παραγωγής (Production Environment)**

Ο τελικός προορισμός όλου του εκτελούμενου λογισμικού στη διαχείριση κύκλου ζωής του IBM SaaS. Η πρόσβαση σε αυτό το σύστημα περιορίζεται αποκλειστικά σε προσωπικό ή εξουσιοδοτημένους χρήστες της IBM. Το Περιβάλλον Παραγωγής περιλαμβάνει την Εφαρμογή, τα συστήματα και την υποδομή υποστηρικτικών συστημάτων στα οποία αποκτούν πρόσβαση οι τελικοί χρήστες και οι πελάτες ενός οργανισμού και τα οποία χρησιμοποιούν σε επιχειρησιακή βάση για την εκτέλεση των επιχειρηματικών τους διεργασιών και συναλλαγών.

- **Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery Environment)**

Παρέχει ένα αντίγραφο περιορισμένης έκτασης του περιβάλλοντος παραγωγής που έχει την απαιτούμενη ισχύ και χωρητικότητα για τη φιλοξενία των υφιστάμενων συνδρομών και το οποίο συγχρονίζεται με το Περιβάλλον Παραγωγής και διατηρείται σε κατάσταση αδράνειας στην υποδομή του Περιβάλλοντος Προ-Παραγωγής. Το Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή διατηρείται πάντοτε σε κατάσταση ετοιμότητας ώστε να μπορεί να ενεργοποιηθεί άμεσα σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η αποκατάσταση του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων του Περιβάλλοντος Παραγωγής και η IBM προβεί στη δήλωση ενός Συμβάντος Καταστροφής. Όταν ενεργοποιηθεί το Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή, το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής παύει να είναι διαθέσιμο.

## 1.5 Ενοποίηση με το IBM SaaS

Το IBM SaaS υποστηρίζει διάφορες μεθόδους για την ενοποίηση του με υπηρεσίες παλιότερης υποδομής και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Οι ακόλουθες δυνατότητες παρέχονται ως τμήμα του IBM SaaS, με ή χωρίς τη χρήση εικονικών ή φυσικών κυκλωμάτων.

- Διεπαφή Προγραμμάτων Εφαρμογών (Application Program Interface - API)  
Ένα σύνολο ρουτινών, πρωτοκόλλων και εργαλείων για τη δημιουργία λογισμικού και εφαρμογών.
- Ουρά Μηνυμάτων (Message Queue - MQ)  
Παρέχει τη δυνατότητα διαδιεργασιακής επικοινωνίας (IPC) ή διανηματικής επικοινωνίας (inter-thread communication) εντός της ίδιας διεργασίας. Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στο IBM SaaS να λειτουργεί, μέσω εξερχόμενων συνδέσεων JMS (Java Messaging Service), ως τελικό σημείο για δίκτυα MQ ή διασημειακές (point-to-point) επικοινωνίες. Το IBM SaaS δεν παρέχει ένα σημείο εισερχόμενης σύνδεσης, ούτε τη δυνατότητα δρομολόγησης μεταξύ δύο ή περισσότερων τελικών σημείων που δεν αποτελούν μέρος του IBM SaaS.
- Πρωτόκολλο Μεταφοράς Αρχείων SFTP (Secure File Transfer Protocol) ή SSH (Secure Shell)  
Ένα πρωτόκολλο δικτύου που παρέχει δυνατότητες πρόσβασης σε αρχεία, μεταφοράς αρχείων και διαχείριση αρχείων μέσω μιας ασφαλούς και αξιόπιστης ροής δεδομένων. Το IBM SaaS παρέχει έναν εξυπηρετητή SFTP για εισερχόμενες μεταφορές αρχείων που προορίζονται για κατανάλωση από τις Επεκτάσεις. Η εξερχόμενη μεταφορές δεδομένων και αναφορών από το IBM SaaS μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση βασιζόμενου σε Java λογισμικού πελάτη SFTP, το οποίο ενσωματώνεται στην Εφαρμογή ή στις Επεκτάσεις. Για μεταφορές SFTP απαιτείται κρυπτογράφηση σε επίπεδο αρχείου για την προστασία των αποθηκευμένων δεδομένων.

## 1.6 Παρακολούθηση

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες παρακολούθησης, οι οποίες είναι σχεδιασμένες για την αξιολόγηση όλων των πτυχών του IBM SaaS, από τη λειτουργία του υλικού εξοπλισμού του έως τη γενική του απόδοση:

- Παρακολούθηση Υποδομής Cloud (Cloud Infrastructure Monitoring)  
Παρακολουθεί την κατάσταση υγείας και γενικής λειτουργίας της πλατφόρμας της υποδομής cloud.
- Παρακολούθηση Εφαρμογής (Application Monitoring)  
Παρακολουθεί την κατάσταση υγείας και γενικής λειτουργίας της Εφαρμογής.
- Συνθετική Παρακολούθηση (Synthetic Monitoring)  
"Προσομοιωμένα πατήματα κουμπιών και επιλογών από το χρήστη" για την παρακολούθηση της κατάστασης υγείας και γενικής λειτουργίας των Επεκτάσεων που εκτελούνται σε συνάρτηση με την Εφαρμογή.
  - α. Παρακολούθηση του Περιβάλλοντος Παραγωγής
    - (1) Η IBM θα ανταποκρίνεται στις λειτουργίες παρακολούθησης πλατφόρμας ανάλογα με την κρισιμότητα και τις επιπτώσεις των ζητημάτων που εντοπίζονται. Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 1 και θα προβαίνει άμεσα στη διεκπεραίωση του ζητήματος.
    - (2) Η IBM θα μεριμνά για την παρακολούθηση αναπτυσσόμενων από τον Πελάτη υποθέσεων συνθετικής χρήσης και θα προβαίνει στην παρακολούθηση και άνοιγμα της αντίστοιχης υπόθεσης υποστήριξης (support case), ανάλογα με τις επιπτώσεις στο IBM SaaS, και στη συνέχεια στην έναρξη της διεκπεραίωσης του ζητήματος. Η συνθετική παρακολούθηση περιορίζεται στην παρακολούθηση "προσομοιωμένων πατημάτων κουμπιών και επιλογών από το χρήστη". Η IBM παρακολουθεί τη συνθετική παρακολούθηση από τον Πελάτη με σκοπό την αξιολόγηση της διαθεσιμότητας του IBM SaaS από την οπτική του χρήστη. Αυτό πραγματοποιείται μέσω μιας αυτοματοποιημένης μεθόδου προσομοίωσης των διαδρομών πατημάτων μιας δεδομένης εμπειρίας χρήστη.
  - β. Παρακολούθηση Περιβαλλόντων εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής
    - (1) Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής στο Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών ή στο Περιβάλλον Προ-Παραγωγής ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 2 και στη συνέχεια θα προβαίνει στη διεκπεραίωση του ζητήματος. Εάν το ζήτημα εμπίπτει σε μια

περιοχή ευθύνης του Πελάτη, η IBM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη και θα συνεχίσει την παρακολούθηση της υπόθεσης.

- (2) Η IBM θα μεταχειρίζεται τη μη διαθεσιμότητα της Εφαρμογής στο Περιβάλλον Ενοποίησης ως υπόθεση υποστήριξης Κρισιμότητας 3 και θα προβαίνει στην επίλυση του ζητήματος επαναφέροντας το τελευταίο γνωστό έγκυρο εφεδρικό αντίγραφο (backup) ή επανεγκαθιστώντας την Εφαρμογή.

### 1.7 Εφεδρική Αποθήκευση

Η IBM θα μεριμνά για την εφεδρική αποθήκευση (backup) των δεδομένων των Περιβαλλόντων Παραγωγής, Προ-Παραγωγής και Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή τουλάχιστον μία φορά ετησίως σε τοπικό δίσκο. Στα δεδομένα αυτά περιλαμβάνονται οι παραμετροποιήσεις υποδομής, οι παραμετροποιήσεις προϊόντων, οι Επεκτάσεις και τα αρχεία που απαιτούνται για την αποκατάσταση ενός συστήματος που υπέστη βλάβη. Τα τοπικά εφεδρικά αντίγραφα θα μεταφέρονται σε μια απομακρυσμένη τοποθεσία αποθήκευσης κατά τη διάρκεια της νύχτας και θα φυλάσσονται για επτά ημέρες. Τα εν λόγω εφεδρικά αντίγραφα συμπληρώνουν το Σχέδιο Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan).

### 1.8 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη δυνατότητες αποκατάστασης σε εγκαταστάσεις αποκατάστασης μετά από καταστροφή Επιπέδου 3 για το Περιβάλλον Παραγωγής του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή καταβάλλοντας εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση του IBM SaaS με Στόχο ένα Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO") που δεν υπερβαίνει τις 48 ώρες και ένα Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO") που δεν υπερβαίνει τις 24 ώρες. Σε περίπτωση δηλωθείσας από την IBM Καταστροφής, η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη σε ωριαία βάση για την κατάσταση της διαδικασίας αποκατάστασης, συμπεριλαμβανομένης της προόδου αναφορικά με την επίτευξη των στόχων RTO και RPO. Όταν ενεργοποιηθεί το Περιβάλλον Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή, το Περιβάλλον Προ-Παραγωγής παύει να είναι διαθέσιμο.

### 1.9 Κατανομή Χώρου Αποθήκευσης Δεδομένων

Η κατανομή χώρου αποθήκευσης δεδομένων για τον Πελάτη αφορά στο Περιβάλλον Παραγωγής και περιλαμβάνει το χώρο αποθήκευσης που δικαιούται ο Πελάτης για τη φύλαξη ιστορικών δεδομένων Γραμμών σε Εντολές για χρονική περίοδο δύο (2) ετών, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Σε περίπτωση υπέρβασης αυτών των ορίων εξαιτίας συμβάντων που επηρεάζουν το χώρο αποθήκευσης του συστήματος, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την καταβολή πρόσθετων χρεώσεων κατανομής χώρου αποθήκευσης.

### 1.10 Υπηρεσία Αλληλογραφίας Κοινόχρηστης Υποδομής (Εξερχόμενη Αλληλογραφία μόνο)

Η παράδοση εξερχόμενης αλληλογραφίας παρέχεται ως κοινόχρηστη υπηρεσία στο πλαίσιο του IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να παραμετροποιήσει την Εφαρμογή για τη χρήση αυτής της κοινόχρηστης υπηρεσίας για την αποστολή μηνυμάτων email που το περιεχόμενό τους δεν έχει κρίσιμη σημασία για την επιχείρηση, καθώς και για την αποστολή κοινοποιήσεων, email για την κατάσταση του συστήματος ή/και κοινοποιήσεων. Το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς χρέωση για την αποστολή συναλλακτικών μηνυμάτων email. Όμως, η IBM δεν εγγυάται την παράδοση των εν λόγω μηνυμάτων, δεν παρέχει υποστήριξη για εκστρατείες μαζικής αποστολής email και δεν παρέχει υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων με μηνύματα email, όπως π.χ. η αντιμετώπιση ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam) που προέρχεται από συστήματα αλληλογραφίας τρίτων. Ο Πελάτης μπορεί να συνάψει σύμβαση για μια χωριστή υπηρεσία αλληλογραφίας (για παράδειγμα, το IBM Marketing Cloud) που παρέχει εγγυημένη παράδοση μηνυμάτων email, πρόσθετες επιλογές παράδοσης και υποστήριξη για συναλλακτικά μηνύματα email και εκστρατείες μάρκετινγκ (μαζική αποστολή μηνυμάτων email). Για την ενοποίηση με υπηρεσίες αλληλογραφίας τρίτων απαιτείται η εκτέλεση της εν λόγω υπηρεσίας μέσω μιας Επέκτασης και η σύναψη χωριστής σύμβασης με τον προμηθευτή της εν λόγω υπηρεσίας.

## 2. Προετοιμασία και Ετοιμότητα για το Περιβάλλον Παραγωγής

Η IBM θα εκτελεί δραστηριότητες προετοιμασίας (set up) διάρκειας έως έξι μηνών για την προετοιμασία του IBM SaaS ώστε να είναι Έτοιμο για το Περιβάλλον Παραγωγής. Σε αυτές τις δραστηριότητες προετοιμασίας περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. προετοιμασία των περιβαλλόντων του IBM SaaS,
- β. εγκατάσταση της πιο πρόσφατης έκδοσης της Εφαρμογής, με όλες τις διαθέσιμες επιδιορθώσεις, στα Περιβάλλοντα της Εφαρμογής,

- γ. πραγματοποίηση των απαιτούμενων δικτυακών συνδέσεων και διασυνδέσεων με τα υποστηρικτικά συστήματα του Πελάτη, και
- δ. προετοιμασία του Περιβάλλοντος Παραγωγής ώστε ο Πελάτης να είναι σε θέση να ολοκληρώσει την αρχική εγκατάσταση των Επεκτάσεων του Πελάτη.

Σε περίπτωση που, για λόγους πέρα από τον έλεγχο της IBM, απαιτούνται περισσότεροι από έξι μήνες για τις δραστηριότητες προετοιμασίας, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με μια χρέωση Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας (On Demand Setup) για κάθε επιπλέον μήνα. Στις δραστηριότητες προετοιμασίας δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες υλοποίησης (συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών για την προσαρμογή, παραμετροποίηση και εφαρμογή της λύσης ηλεκτρονικού εμπορίου του Πελάτη που υποστηρίζεται από το IBM SaaS ή κατά άλλον τρόπο ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες επιχειρηματικές ή τεχνικές ανάγκες του Πελάτη, όπως π.χ. ογκομετρικές απαιτήσεις, απαιτήσεις για τη γενική εμφάνιση ("look and feel") και άλλα στοιχεία του περιβάλλοντος χρήστη, και η δημιουργία Επεκτάσεων), οι οποίες θα παρέχονται βάσει μιας χωριστής σύμβασης παροχής υπηρεσιών.

Το IBM SaaS θα είναι σε κατάσταση "Ετοιμότητας για το Περιβάλλον Παραγωγής" (Product Readiness) όταν ανταποκρίνεται στα ακόλουθα κριτήρια: (1) οι δραστηριότητες προετοιμασίας έχουν ολοκληρωθεί και (2) ο Πελάτης έχει ολοκληρώσει την αρχική εφαρμογών των Επεκτάσεων στο Περιβάλλον Παραγωγής.

Η επιβολή των χρεώσεων συνδρομής για το IBM SaaS, οι οποίες καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ξεκινήσει όταν το IBM SaaS θα είναι Έτοιμο για το Περιβάλλον Παραγωγής.

### **3. Προαιρετικές / Πρόσθετες Λειτουργίες**

#### **3.1 Προαιρετικά Περιβάλλοντα**

Διατίθενται τα ακόλουθα προαιρετικά περιβάλλοντα ως συμπληρώματα του βασικού IBM SaaS ή ως περιβάλλον ανεξάρτητης (standalone) λειτουργίας.

##### **α. Ενοποίησης (Integration Environment)**

Παρέχει ένα Περιβάλλον Ενοποίησης που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση χωριστών ροών κώδικα ή τη διενέργεια δοκιμών. Το Περιβάλλον Ενοποίησης δεν περιλαμβάνει μια κατανομή ενοτήτων Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών. Διατίθενται οι ακόλουθες επιλογές:

- (1) Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service Integration Environment Option)
- (2) Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service Integration Environment Option)
- (3) Επιλογή Περιβάλλοντος Ενοποίησης για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option)

##### **β. Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών (Test Environment)**

Παρέχει ένα Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση χωριστών ροών κώδικα και τη διενέργεια δοκιμών. Το Περιβάλλον Διενέργειας Δοκιμών δεν περιλαμβάνει μια κατανομή ενοτήτων Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών. Διατίθενται οι ακόλουθες επιλογές:

- (1) Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service QA Environment Option)
- (2) Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service QA Environment Option)
- (3) Επιλογή Περιβάλλοντος Διασφάλισης Ποιότητας για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option)

##### **γ. Πιλοτικό Περιβάλλον (Pilot Environment)**

Παρέχει ένα Περιβάλλον Παραγωγής για ένα υποσύνολο των πελατών, το οποίο διατηρείται σε κατάσταση συμμόρφωσης με τα πρότυπα για περιβάλλοντα παραγωγής για μια χρονική περίοδο έως 12 μηνών. Η επιλογή αυτή παρέχει ένα περιβάλλον που λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα για περιβάλλοντα παραγωγής και επιτρέπει στον Πελάτη να δοκιμάζει την πραγματοποίηση συναλλαγών με πραγματικούς πελάτες. Το περιβάλλον αυτό εξαιρείται από τη Σύμβαση SLA και τις υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή. Το Πιλοτικό Περιβάλλον περιλαμβάνει μια κατανομή είκοσι (20) ενοτήτων Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών διάρκειας τριάντα (30) λεπτών. Διατίθενται οι ακόλουθες επιλογές:

- (1) Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Commerce (IBM Commerce Service Pilot Environment Option)
- (2) Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Order Management (IBM Order Management Service Pilot Environment Option)
- (3) Επιλογή Πιλοτικού Περιβάλλοντος για την Υπηρεσία IBM Configure Price Quote (IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option)

### 3.2 Επιλογές Ενοποίησης Δικτύων

Παρακάτω παρατίθενται οι υποστηριζόμενες, αλλά όχι απαιτούμενες, επιλογές για την ενοποίηση με δίκτυα του Πελάτη.

- α. Δημιουργία λίστας επιτρεπτών συνδέσεων (whitelist) μέσω του Internet  
Περιορίζει την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή σε τμήματα του IBM SaaS, σε συγκεκριμένες δημόσιες διευθύνσεις IP. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα περιορισμού της πρόσβασης σε καθορισμένες από τον Πελάτη τοποθεσίες. Η δυνατότητα δημιουργίας λίστας αποδεκτών συνδέσεων (whitelisting) περιλαμβάνεται στο IBM SaaS.
- β. Δίκτυο VPN (Virtual Private Network) μέσω του Internet  
Επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο. Ένα δίκτυο VPN δημιουργείται με την πραγματοποίηση μιας εικονικής διασημιακής σύνδεσης με τη χρήση συνδέσεων αποκλειστικής χρήσης, πρωτοκόλλων εικονικού τούνελ (virtual tunneling) ή κρυπτογράφησης ροών δεδομένων. Ένα δίκτυο VPN απαιτείται από το IBM SaaS μόνο αν μια σύνδεση ενοποίησης μέσω του Internet δεν είναι κρυπτογραφημένη ή επαρκώς προστατευμένη. Απαιτούνται εφεδρικά κυκλώματα για την εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας. Η χρήση ενός δικτύου VPN δεν περιλαμβάνεται στη Βασική Συνδρομή και μπορεί να αγοραστεί ως προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία για το IBM SaaS. Η δυνατότητα χρήσης δικτύου VPN διατίθεται μέσω του προαιρετικής υπηρεσίας IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- γ. Απευθείας σύνδεση στο SoftLayer  
Χρησιμοποιεί μια σύνδεση SMF (Single Mode Fiber) από την απομακρυσμένη τοποθεσία του Πελάτη σε ένα Σημείο Παρουσίας (Point of Presence) του SoftLayer μέσω μιας καθορισμένης από τον Πελάτη υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών. Η δυνατότητα Απευθείας Σύνδεσης δεν περιλαμβάνεται στη Βασική Συνδρομή και μπορεί να αγοραστεί ως προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία για το IBM SaaS.
- δ. Δίκτυο CDN (Content Delivery Network)  
Ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης, η χρήση αυτής της επιλογής μπορεί να είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών που παρέχονται στον τελικό χρήστη. Οι τελικοί χρήστες μπορεί να είναι αγοραστές σε κατάσταση ηλεκτρονικού εμπορίου ή εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών, οι οποίοι βρίσκονται, ανάλογα με τον τομέα ευθύνης τους, σε μια συγκεκριμένη περιοχή ή σε διάφορες περιοχές. Η χρήση ενός δικτύου CDN δεν περιλαμβάνεται στο IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση, την προετοιμασία και την προμήθεια ενός δικτύου CDN τρίτου παρόχου που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις απόδοσης του Πελάτη.

### 3.3 Πρόσθετες Υπηρεσίες του IBM SaaS

- α. Οι ακόλουθες πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons) είναι διαθέσιμες για κάθε μία από τις Βασικές Συνδρομές:
  - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud  
Προβολή στοιχείων για τις δραστηριότητες εκπροσώπων εξυπηρέτησης πελατών και την εκτέλεση διαδικασιών πώλησης ή παραγγελίας στο πλαίσιο των Υπηρεσιών IBM Commerce ή IBM Order Management.
  - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade  
Παρέχει προηγμένες υπηρεσίες επιχειρησιακής συνέχειας προσφέροντας ένα στόχο RTO τεσσάρων ωρών και ένα στόχο RPO δύο ωρών.
  - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

- (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
Συνδέει το IBM SaaS σε ένα απομακρυσμένο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιώντας ένα φυσικό κύκλωμα 1 Gigabit αξιοποιώντας ένα ιδιωτικό κύκλωμα MPLS, MAN ή παρόμοιας τεχνολογίας.
  - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
Συνδέει το IBM SaaS σε ένα απομακρυσμένο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιώντας ένα φυσικό κύκλωμα 10 Gigabit αξιοποιώντας ένα ιδιωτικό κύκλωμα MPLS, MAN ή παρόμοιας τεχνολογίας.
  - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
Παρέχει υποστήριξη για ζητήματα που δεν είναι κρίσιμότητας 1 σε μια πρόσθετη δεύτερη ή τρίτη ζώνη ώρας.
- β. Η ακόλουθη πρόσθετη υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για τη Βασική Συνδρομή της προσφοράς IBM Commerce Service:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα προσαρμογής σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών, εντός του διαδικτυακού καταστήματος, βάσει διαφόρων επιλογών και επιχειρησιακών κανόνων που διαφέρουν ανάλογα με το είδος του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
- γ. Οι ακόλουθες πρόσθετες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες μόνο για τη Βασική Συνδρομή της προσφοράς IBM Order Management Service:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
Επιτρέπει την αυτόματη δημιουργία εντολών αγοράς (POs) και την αποστολή τους σε προμηθευτές για την απευθείας παράδοση εμπορευμάτων ή την αναπλήρωση αποθεμάτων, τη διαχείριση του κύκλου ζωής των εντολών αγοράς και την παρακολούθηση εξαιρέσεων, συμπεριλαμβανομένης της αυτόματης ενημέρωσης της κατάστασης παραγγελιών με βάση τα στοιχεία της αντίστοιχης εντολής αγοράς.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
Παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού της παράδοσης, της εγκατάστασης και της εκτέλεσης άλλων πρόσθετων υπηρεσιών κατά τη διεκπεραίωση της παραγγελίας. Χρησιμοποιεί βασιζόμενες σε κανόνες τεχνικές υπολογισμού ημερομηνίας παράδοσης, επιλογής προμηθευτών και κατανομής προσωπικού με ενσωματωμένες λειτουργίες ελέγχου αποθεμάτων, παράδοσης εμπορευμάτων και εκτέλεσης υπηρεσιών.
  - (3) IBM Order Management Pricing  
Παρέχει τεχνικές ορισμού τιμών βάσει κανόνων οι οποίες βασίζονται σε παραμετροποιημένες παραγγελίες, λειτουργώντας ως υπηρεσία κοινής διακαναλικής τιμολόγησης.
  - (4) IBM Order Management Quoting  
Επιτρέπει τη δημιουργία και διαπραγμάτευση προσφορών, την αυτοματοποίηση της διαδικασίας έγκρισης και την επιβολή κανόνων τιμολόγησης.
  - (5) IBM Order Management Configurator  
Παρέχει σε πελάτες, εκπροσώπους πωλήσεων και εξουσιοδοτημένα κανάλια τη δυνατότητα προσαρμογής σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών βάσει διάφορων επιλογών και επιχειρηματικών κανόνων, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με το είδος του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
  - (6) IBM Order Management Store  
Παρέχει μια γενική προβολή των αποθεμάτων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του προσωπικού μιας φυσικής αποθήκης:
    - (α) Έλεγχοι αποθεμάτων σε πραγματικό χρόνο και υποβολή παραγγελιών
    - (β) Εναλλακτικές επιλογές διεκπεραίωσης παραγγελιών
      - (i) Παραλαβή από αποθήκη
      - (ii) Αποστολή από αποθήκη
      - (iii) Απευθείας παράδοση από κέντρο διανομής

(γ) Ειδικές παραγγελίες

(7) IBM Order Management Store Inventory Management

Επιτρέπει στους χρήστες μιας αποθήκης να χρησιμοποιούν εξειδικευμένες πληροφορίες τοποθεσίας αποθεμάτων (δηλαδή για τη θέση φύλαξης των διαφόρων εμπορευμάτων στην αποθήκη) και προηγμένες λειτουργίες όπως π.χ. η ταυτόχρονη συλλογή των επιμέρους ειδών περισσότερων από μία παραγγελιών με μία μόνο διαδρομή στην αποθήκη.

### 3.4 Υπηρεσίες Πληρωμής ανά Χρήση

Για τους ημερολογιακούς μήνες κατά τους οποίους ο ωριαίος αριθμός Γραμμών σε Εντολές σε ώρες αιχμής που υποστηρίζεται από το IBM SaaS υπερβαίνει το μέγιστο αριθμό Γραμμών σε Εντολές σε ώρες αιχμής που δικαιούται ο Πελάτης, ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τις δυνατότητες προσθήκης δυναμικότητας (bursting) πέραν από το πρότυπο όριο που καθορίζεται στο παρακάτω άρθρο Πρότυπα της Προσφοράς. Η δυνατότητα προσθήκης δυναμικότητας μπορεί να αυξηθεί σε ενότητες των 1000 Γραμμών σε Εντολές ανά ώρα και θα χρεώνεται βάσει πληρωμής ανά χρήση. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για τη δυνατότητα αυτή κατά τη διάρκεια των μηνών κατά τους οποίους έχει ζητήσει την πρόσθετη δυναμικότητα επεξεργασίας και μόνο για όσο χρονικό διάστημα η δυνατότητα αυτή παραμένει διαθέσιμη για χρήση από τον Πελάτη. Η υπηρεσία αυτή πρέπει να παραγγελθεί τουλάχιστον 60 ημέρες πριν από την πρώτη ημέρα του μήνα ή των μηνών κατά τους οποίους αναμένεται να προκύψουν οι αυξημένες απαιτήσεις δυναμικότητας. Η δυνατότητα προσθήκης δυναμικότητας αφορά στις ακόλουθες προσφορές:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

### 3.5 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set-Up) και Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας (On Demand Set-Up)

α. Διατίθενται υπηρεσίες Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας για κάθε προσφορά Βασικής Συνδρομής, επιπλέον της εξάμηνης περιόδου προετοιμασίας, σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί η Ετοιμότητα για το Περιβάλλον Παραγωγής εντός έξι μηνών. Η χρέωση για Κατ' Απαίτηση Προετοιμασία θα επιβάλλεται για κάθε μήνα κατά τον οποίο το IBM SaaS εξακολουθεί να μην είναι Έτοιμο για το Περιβάλλον Παραγωγής. Διατίθενται οι ακόλουθες υπηρεσίες Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας:

- IBM Commerce Service On Demand Set-up
- IBM Order Management Service On Demand Set-up
- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

β. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας καθιστά πρόσθετες Ώρες Διεκπεραίωσης Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών διαθέσιμες για χρήση από τον Πελάτη, επιπλέον των μηνιαίων Ωρών Διεκπεραίωσης Αιτημάτων Παροχής Υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη Βασική Συνδρομή.

γ. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας καθιστά την προσφορά Direct Connect 1 GB διαθέσιμη βάσει συνδρομής. Η υπηρεσία προετοιμασίας (Set-up) είναι απαραίτητη για να είναι δυνατή η χρήση αυτής της προσφοράς.

δ. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας καθιστά την προσφορά Direct Connect 10 GB διαθέσιμη βάσει συνδρομής. Η υπηρεσία προετοιμασίας (Set-up) είναι απαραίτητη για να είναι δυνατή η χρήση αυτής της προσφοράς.

## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, 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.

### 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 υφίσταται για πρώτη φορά τις επιπτώσεις ενός συμβάντος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. 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 το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο χρόνος διακοπής λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτη αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει:

- α. το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας,
- β. αιτίες πέρα από τον έλεγχο της IBM,
- γ. προβλήματα με περιεχόμενο ή τεχνολογίες, σχέδια ή οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων,
- δ. μη υποστηριζόμενες παραμετροποιήσεις συστημάτων και πλατφόρμες ή άλλα σφάλματα του Πελάτη,
- ε. προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη,
- στ. Επεκτάσεις,
- ζ. την αδυναμία Επεκτάσεων να χρησιμοποιούν, να καλούν ή να επεκτείνονται σωστά στο κατάλληλο API ή στην κατάλληλη Έξοδο Χρήστη (User Exit) της Υπηρεσίας,
- η. τη μη κατάλληλη χρήση ενός API ή μιας λειτουργίας της Υπηρεσίας,
- θ. οποιαδήποτε παραμετροποίηση, ρύθμιση ή αλλαγή που γίνεται πέρα από τον έλεγχο της IBM και έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας,
- ι. την αδυναμία της IBM να προωθήσει μια Επιδιόρθωση Ασφάλειας στο περιβάλλον παραγωγής εξαιτίας της άρνησης του Πελάτη να εγκρίνει την εν λόγω προώθηση ή εξαιτίας άλλων ενεργειών στις οποίες προέβη ο Πελάτης προκειμένου να εμποδίσει την εν λόγω προώθηση, ή
- ια. χρήση του IBM SaaS πέρα από τα όρια που προβλέπονται στα αντίστοιχα Πρότυπα της Προσφοράς.

Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS 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 το IBM SaaS.

Για μια δέσμη προσφορών IBM SaaS (μεμονωμένες προσφορές IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη προσφορών IBM SaaS και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.



## 2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS 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) |
|---|---|
| <99,9%  | 2%  |
| < 99,0%   | 5%  |
| < 95,0%   | 10%   |

\* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS 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<br>- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά | = 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα |
| Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά   |  |

### 2.1 Εξαιρέσεις

Αυτή η Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα ακόλουθα: (1) το Πιλοτικό Περιβάλλον, (2) εάν ο Πελάτης έχει αθετήσει ουσιώδεις υποχρεώσεις του βάσει της Περιγραφής Έργου ή της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της υπέρβασης των αγορασμένων επιπέδων συνδρομής ή της παραβίασης υποχρεώσεων πληρωμής που ορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, (3) την αδυναμία της IBM να προωθήσει μια Επιδιόρθωση Ασφάλειας στο περιβάλλον παραγωγής εξαιτίας της άρνησης του Πελάτη να εγκρίνει την εν λόγω προώθηση ή εξαιτίας άλλων ενεργειών στις οποίες προέβη ο Πελάτης προκειμένου να εμποδίσει την εν λόγω προώθηση, (4) Επεκτάσεις, και την αδυναμία Επεκτάσεων να χρησιμοποιούν, να καλούν ή να επεκτείνονται σωστά στο κατάλληλο API ή στην κατάλληλη Έξοδο Χρήστη (User Exit) του IBM SaaS, (5) τη μη κατάλληλη χρήση ενός API ή μιας λειτουργίας του IBM SaaS ή (6) οποιαδήποτε παραμετροποίηση, ρύθμιση ή αλλαγή που γίνεται πέρα από τον έλεγχο της BM και έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS.

**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.