

## IBM Emptoris Strategic Supply Management 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/sladb.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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ο οποίος αποκτά πρόσβαση στην προσφορά 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει ένας Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι αποκλειστικά για το συγκεκριμένο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη και δεν επιτρέπεται η κοινή χρήση του δικαιώματος ούτε μπορεί να οριστεί εκ νέου άλλος χρήστης, παρά μόνο σε περίπτωση μόνιμης μεταβίβασης του δικαιώματος του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη σε κάποιο άλλο πρόσωπο.
- 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.
- 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 στο Έγγραφο Παραγγελίας.

### 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

#### 3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

#### 4. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

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

Αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

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

Χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι βαθμοί κρισιμότητας για την παρακολούθηση δελτίων υποστήριξης (support tickets) για το IBM SaaS:

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας
1	<p>Ζητήματα με κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Δεν είναι δυνατή η χρήση του προϊόντος ή η εύλογη εκτέλεση περαιτέρω εργασιών με χρήση του προϊόντος σε μια παραγωγική Περίπτωση Χρήσης.</li><li>• Παραβιάστηκε η ασφάλεια του προϊόντος.</li><li>• Προκύπτει αλλοίωση δεδομένων.</li><li>• Ο προμηθευτής και ο αγοραστής δεν μπορούν να υποβάλουν προσφορές (ούτε μέσω του περιβάλλοντος χρήστη, ούτε μέσω της λειτουργίας εισαγωγής).</li><li>• Κανένας χρήστης δεν μπορεί να δημιουργήσει συμβόλαια, να τροποποιήσει το περιεχόμενο συμβολαίων, να εγκρίνει συμβόλαια και να εκτελέσει συμβόλαια.</li></ul>
2	<p>Ζητήματα με σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Κρίσιμα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά.</li><li>• Η συμπεριφορά του προϊόντος έχει προκαλέσει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα.</li><li>• Οι χρήστες δεν λαμβάνουν προσκλήσεις συμμετοχής σε συμβάντα.</li><li>• Η λειτουργία ροών εργασιών και κανόνων έγκρισης συμβολαίων (Contracts Approval Workflows and Rules) δεν λειτουργεί σωστά.</li></ul>
3	<p>Ζητήματα με περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ορισμένα τμήματα του προϊόντος δεν λειτουργούν σωστά, αλλά υπάρχει κάποια εναλλακτική λύση.</li><li>• Κάποια λειτουργία ελάχισσων σημασίας δεν είναι διαθέσιμη και δεν υπάρχει εναλλακτική λύση.</li><li>• Δεν είναι δυνατή η επισύναψη εγγράφου σε στοιχεία ενός συμβάντος.</li><li>• Λανθασμένη μορφοποίηση προτύπου ειδοποιήσεων.</li><li>• Μη κρίσιμες λειτουργίες του λογισμικού παράγουν απροσδόκητα αποτελέσματα.</li></ul>

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας
4	<p>Ζητήματα με ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης, στα οποία περιλαμβάνονται οι εξής περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αίτημα για πληροφορίες προϊόντος</li> <li>• Αίτημα για περαιτέρω διευκρίνιση της τεκμηρίωσης του προϊόντος</li> <li>• Επεξήγηση του τρόπου εξαγωγής ενός συμβάντος</li> <li>• Επεξήγηση του τρόπου προγραμματισμού μιας εργασίας δημιουργίας αναφοράς</li> </ul>

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Δικτυακοί Τόποι ή Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει Περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την προσφορά IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από την προσφορά IBM SaaS, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### 6.2 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/>.

### 6.3 Δεδομένα

#### 6.3.1 Συλλογή

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 δεδομένων 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 υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

#### 6.3.2 Επεξεργασία

Για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε όλα τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ελβετία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (personal data, ως ο εν λόγω όρος ορίζεται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αυστραλία, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένες Πολιτείες, Ηνωμένο Βασίλειο, Ινδία, Ιρλανδία, Καναδάς, Λευκορωσία και Ολλανδία. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή του IBM SaaS.

Σε περίπτωση που το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α.-Ε.Ε. και Η.Π.Α.-Ελβετίας δεν διέπει μια διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή την Ελβετία, τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν

λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

#### **6.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

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

#### **6.5 Περιεχόμενο του IBM SaaS**

Εκτελούνται εφεδρικές αποθηκεύσεις (backups) σε ημερήσια βάση για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και σε εβδομαδιαία βάση για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για μια μέγιστη χρονική περίοδο 90 ημερών για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και για μέγιστη χρονική περίοδο 7 ημερών για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. Τα εφεδρικά αντίγραφα φυλάσσονται από την IBM μόνο για σκοπούς αποκατάστασης μετά από καταστροφή ή για άλλες προσπάθειες αποκατάστασης του IBM SaaS και δεν προορίζονται για την αποκατάσταση δεδομένων που έχει διαγράψει ο Πελάτης από το IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας του IBM SaaS ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν θα μπορεί και δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί.

Πριν τον τερματισμό του IBM SaaS, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής του IBM SaaS για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες Εξαγωγής Δεδομένων βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου. Μετά την παραλαβή αιτήματος του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία τερματισμού του IBM SaaS, η IBM θα καταστρέψει ή θα επιστρέψει ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πιστοποίηση καταστροφής του περιεχομένου ή αντίγραφο του περιεχομένου επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη.

#### **6.6 Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας**

Το προγραμματισμένο χρονικό διάστημα διακοπής λειτουργίας του IBM SaaS για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης παρατίθεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook). Μπορεί να προγραμματιστεί εκ των προτέρων πρόσθετος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας με την αποστολή σχετικής ειδοποίησης προς τον Πελάτη μέσω της υπηρεσίας Τεχνικής Υποστήριξης. Κατά τη διάρκεια αυτού του χρονικού διαστήματος, το IBM SaaS ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμο, ανάλογα με το είδος των προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης. Ο χρόνος διακοπής λειτουργίας που εμπίπτει στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν περιλαμβάνεται στους υπολογισμούς πίστωσης διαθεσιμότητας οποιασδήποτε σύμβασης SLA. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε μη προσχεδιασμένες διακοπές λειτουργίας για σκοπούς αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

#### **6.7 Πρόσθετες Υπηρεσίες**

##### **6.7.1 Αναβαθμίσεις Εφαρμογών**

Η IBM θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί αναβαθμίσεις λογισμικού στις παραγωγικές και μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών.

Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση στον Πελάτη 12 μήνες πριν τον τερματισμό της υποστήριξης για την έκδοση του προγράμματος IBM που παρέχεται στο πλαίσιο του IBM SaaS. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μετάβαση κάθε Περίπτωσης Χρήσης του IBM SaaS που διαθέτει ο Πελάτης σε μια υποστηριζόμενη έκδοση των Προγραμμάτων IBM πριν την ημερομηνία τερματισμού υποστήριξης. Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με τις δαπάνες της διαδικασίας μετάβασης. Εάν η μετάβαση ενός προγράμματος IBM σε μια υποστηριζόμενη έκδοση δεν ολοκληρωθεί εντός της περιόδου ειδοποίησης και η εν λόγω μη ολοκλήρωση δεν οφείλεται αποκλειστικά σε καθυστέρηση που προκλήθηκε από την IBM ή τους υπεργολάβους της, η IBM μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση 30 ημερών προς τον Πελάτη.

### **6.7.2 Ανανεώσεις Βάσης Δεδομένων**

Μία φορά ανά τρίμηνο, η IBM θα ανατυπώνει (replicate) τα περιεχόμενα των βάσεων δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στη μη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του Πελάτη, για κάθε μη παραγωγικό σύστημα που αγόρασε ο Πελάτης. Οι υπηρεσίες ανανέωσης θα εκτελούνται σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών.

### **6.8 Πιστοποιητικά Παρεχόμενα από τον Πελάτη**

Το IBM SaaS θα παραμετροποιηθεί για τη χρήση μιας παρεχόμενης από την IBM διεύθυνσης URL (Uniform Resource Locator) στο Internet, εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει ρητώς τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL. Εάν ο Πελάτης επιλέξει τη χρήση δικής του διεύθυνσης URL για το IBM SaaS, τότε ο Πελάτης αναλαμβάνει το σύνολο της ευθύνης, της συντήρησης και των δαπανών για την ανανέωση της διεύθυνσης URL και οποιωνδήποτε απαιτούμενων πιστοποιητικών. Ο Πελάτης οφείλει να παραδώσει τα απαιτούμενα πιστοποιητικά και τις πληροφορίες παραμετροποίησης στην IBM προτού ολοκληρωθεί η προετοιμασία του περιβάλλοντος του IBM SaaS για τον Πελάτη.

### **6.9 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)**

Στο βαθμό που ο Πελάτης χρησιμοποιεί μια τρέχουσα, υποστηριζόμενη έκδοση του IBM SaaS, σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλυμμήρα κ.ο.κ.) πέραν από τον έλεγχο της IBM, θα παρέχονται υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή οι οποίες συνίστανται στην επαναφορά των δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε κάποια από τις Μη Παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης ή Συνδέσεις του Πελάτη. Η Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή είναι διαθέσιμη μόνο εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει τουλάχιστον μία Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης για κάθε Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Η Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή είναι διαθέσιμη μόνο για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και Συνδέσεις. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή καταβάλλοντας εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση του IBM SaaS για τον Πελάτη με Στόχο ένα Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective - "RTO") που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες και ένα Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective - "RPO") που δεν υπερβαίνει τις 24 ώρες για παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης και Συνδέσεις.

**Παράρτημα Α****1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise**

Ένας χρήστης του IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud θα έχει πρόσβαση στα IBM SaaS για τα οποία ο Πελάτης διαθέτει δικαιώματα χρήσης, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος, και θα έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τις εν λόγω προσφορές ανάλογα με τα είδη χρηστών για τα οποία αγοράστηκαν δικαιώματα, τα οποία περιγράφονται στους αντίστοιχους Όρους Χρήσης.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Η χρήση του IBM SaaS σε συνάρτηση με τις ανωτέρω προσφορές πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και σύμφωνα με τους Όρους Χρήσης που σχετίζονται με την εν λόγω προσφορά.

**2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator**

Το IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- σύστημα δυναμικής συσχέτισης (dynamic mapping system) που κατευθύνει αιτήσεις χρηστών για ασφαλές περιεχόμενο εφαρμογών στον πλέον κατάλληλο εξυπηρετητή (server),
- τεχνολογίας βελτιστοποίησης διαδρομών (route optimization) με την οποία προσδιορίζεται η βέλτιστη διαδρομή πίσω στην υποδομή προέλευσης για την ανάκτηση δυναμικού περιεχομένου εφαρμογών,
- ένα πρωτόκολλο μεταφοράς (transport protocol) που βελτιστοποιεί με διαφανή τρόπο την επικοινωνία μεταξύ του εξυπηρετητή και του συστήματος προέλευσης,

- ο εξυπηρετητής ανακτά το ζητούμενο περιεχόμενο εφαρμογής και το επιστρέφει στο χρήστη μέσω ασφαλών βελτιστοποιημένων συνδέσεων.

### **3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

Το IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud παρέχει μια κρυπτογραφημένη σύνδεση "site to site" μεταξύ του τελικού σημείου του δικτύου του Πελάτη (network end point) και του τελικού σημείου του εξυπηρετητή που φιλοξενεί το Emptoris SaaS. Όλες οι ροές δεδομένων μεταξύ αυτών των δύο συσκευών κρυπτογραφούνται με ασφαλή τρόπο. Τα δεδομένα κρυπτογραφούνται στο σημείο αποστολής και αποκρυπτογραφούνται στο σημείο παραλαβής με τη χρήση πρότυπων κλειδιών και μεθόδων κρυπτογράφησης. Απαιτείται μια πρόσθετη συνδρομή αν απαιτείται μια Σύνδεση VPN (Virtual Private Network) για Μη Παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης.

### **4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

Το IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On παρέχει την απαιτούμενη υποδομή για την εγκατάσταση του IBM Cognos για χρήση με το IBM Emptoris Program Management on Cloud, το IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, το IBM Emptoris Sourcing on Cloud και το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Η απόκτηση αυτής της προσφοράς δεν απαιτείται εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει το IBM Emptoris Contract Management or Services Procurement.

### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

Το IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database επιτρέπει την κρυπτογράφηση των δεδομένων του Πελάτη που είναι αποθηκευμένα σε μια χωριστή περίπτωση χρήσης της βάσης δεδομένων, με τη χρήση ενός κλειδιού κρυπτογράφησης, για τα ακόλουθα IBM SaaS, εάν αυτά αναφέρονται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Κλειδιά κρυπτογράφησης είναι κλειδιά που αποθηκεύονται σε ένα χρηματοκιβώτιο κλειδιών (key safe). Για κάθε περίπτωση χρήσης της βάσης δεδομένων απαιτούνται χωριστά, μοναδικά κλειδιά. Τα κλειδιά δεν χρησιμοποιούνται από κοινού από τις περιπτώσεις χρήσης της βάσης δεδομένων, παρόλο που αυτές περιλαμβάνονται σε κοινόχρηστο υλικό εξοπλισμό. Το IBM Emptoris Contract Management on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, το IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud και το IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud δεν αποθηκεύουν συνημμένα αρχεία στη βάση δεδομένων και κατά συνέπεια τα δεδομένα των συνημμένων αρχείων δεν κρυπτογραφούνται.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια Περίπτωση Χρήσης του IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB για κάθε παραγωγική και μη παραγωγική Περίπτωση Χρήσης για την οποία ο Πελάτης θέλει να είναι κρυπτογραφημένα τα δεδομένα.

## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

### 1. Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για το IBM SaaS.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
  - Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
  - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
  - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
  - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας σύμβασης SLA.

### 2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει την Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.



- δ. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών 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 κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- ε. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- στ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δέκα τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το IBM SaaS.

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά            - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας            = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για ένα Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών του 98,8% κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
--	--

### 4. Εξαιρέσεις

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

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους 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.