

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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/>.

Η πλήρης συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών αποτελείται από τη Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage της IBM, τη Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage Express της IBM ή τη Διεθνή Σύμβαση της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση (η "Σύμβαση"), και τους Όρους Χρήσης. Σε περίπτωση που προκύπτει διαφορά μεταξύ των Γενικών Όρων και των παρόντων Όρων για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS, οι παρόντες Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS θα κασιχύουν των Γενικών Όρων.

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μόνο αφού ο Πελάτης αποδεχθεί τους Όρους Χρήσης. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης. Πατώντας ένα κουμπί "Αποδοχή" ή "Αποδέχομαι" μετά την παρουσίαση των παρόντων Όρων για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS, αποδέχεστε επίσης τους Γενικούς Όρους.

ΕΑΝ ΑΠΟΔΕΧΕΣΤΕ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΞ ΟΝΟΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΔΗΛΩΝΕΤΕ ΚΑΙ ΕΓΓΥΑΣΤΕ ΟΤΙ ΕΙΣΤΕ ΠΛΗΡΩΣ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΙ ΝΑ ΔΕΣΜΕΥΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ Ή ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΠΛΗΡΩΣ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΙ ΝΑ ΔΕΣΜΕΥΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ, ΤΟΤΕ ΜΗΝ ΠΡΟΒΑΙΝΕΤΕ ΚΑΘ' ΟΙΟΝΔΗΠΟΤΕ ΤΡΟΠΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ IBM SAAS.

Μέρος 1 – Όροι της IBM

1. IBM SaaS

Οι παρόντες Όροι Χρήσης αφορούν στις ακόλουθες προσφορές IBM SaaS:

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification for Non-Production
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation for Non-Production
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification for Non-Production
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development for Non-Production
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management for Non-Production

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει του (των) ακόλουθου(-ων) μετρικού(-ών) συστήματος(-άτων) χρέωσης:

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι 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 στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. 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.

- β. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι 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.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

3.1 Επιλογές Τιμολόγησης

Το πληρωτέο ποσό για την προσφορά IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Οι επιλογές τιμολόγησης για τις χρεώσεις συνδρομής του IBM SaaS είναι οι εξής:

- α. Προκαταβολική πληρωμή πλήρους ποσού
- β. Μηνιαίως (εκ των υστέρων)
- γ. Τριμηνιαίως (προκαταβολικά)
- δ. Ετησίως (προκαταβολικά)

Η καθορισμένη επιλογή τιμολόγησης θα ισχύει για τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Το πληρωτέο ποσό ανά κύκλο τιμολόγησης θα βασίζεται στην ετήσια χρέωση συνδρομής και τον αριθμό κύκλων τιμολόγησης σε ένα έτος.

3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην προσφορά IBM SaaS είναι διαθέσιμη.

4. Δημιουργία Λογαριασμού και Πρόσβαση

Όταν οι Χρήστες του IBM SaaS εγγραφούν για την απόκτηση λογαριασμού ("Λογαριασμός"), η IBM θα παράσχει στο Χρήστη του IBM SaaS μια ταυτότητα Λογαριασμού και έναν κωδικό πρόσβασης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS διαχειρίζεται τις πληροφορίες του Λογαριασμού του και μεριμνά για την επικαιροποίησή τους.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το Λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα Λογαριασμό Χρήστη του IBM SaaS ή να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε προσφορά IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη.

5. Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής

5.1 Αυτόματη Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη η ανανέωση της συνδρομής ορίζεται ως αυτόματη, ο Πελάτης μπορεί να ανανεώσει την Περίοδο Συνδρομής του IBM SaaS πριν από την ημερομηνία λήξης με έγγραφη εξουσιοδότηση ανανέωσης (π.χ. έντυπο παραγγελίας, επιστολή παραγγελίας, παραγγελία αγοράς), σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.

ΕΑΝ Η IBM ΔΕΝ ΛΑΒΕΙ ΤΕΤΟΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΕΩΣ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ, Η ΛΗΓΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΤΟΥ IBM SaaS ΑΝΑΝΕΩΝΕΤΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΑ ΕΙΤΕ ΓΙΑ ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΕΝΟΣ ΕΤΟΥΣ ΕΙΤΕ ΓΙΑ ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ, ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ, Η IBM ΛΑΒΕΙ ΕΙΤΕ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΕΙΤΕ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΗ ΤΟΥ, ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ, ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΟΤΙ ΔΕΝ ΘΕΛΕΙ ΝΑ ΑΝΑΝΕΩΣΕΙ. ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ, Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΒΑΛΛΕΙ ΤΙΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ.

5.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται αναφορικά με την ανανέωση της συνδρομής ότι η τιμολόγηση θα συνεχίζεται μετά τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS βάσει συνεχόμενης τιμολόγησης. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχούς τιμολόγησης, ο

Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.3 Απαιτείται Ανανέωση από τον Πελάτη

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται αναφορικά με την ανανέωση της συνδρομής ότι η συνδρομή τερματίζεται με τη λήξη της, τότε η προσφορά IBM SaaS δεν θα ανανεωθεί στο τέλος της αρχικής Περιόδου Συνδρομής. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά τη λήξη της αρχικής Περιόδου Συνδρομής, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει μια νέα συνδρομή για το IBM SaaS. Για να αποκτήσει μια νέα συνδρομή για το IBM SaaS, ο Πελάτης πρέπει να απευθυνθεί σε έναν εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή στον μεταπωλητή του.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την προσφορά IBM SaaS κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Η εν λόγω τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στην ακόλουθη ιστοσελίδα παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για την Τεχνική Υποστήριξη:

<http://www.ibm.com/software/procurement-solutions/emptoris/support/>.

Στο δικτυακό τόπο τεχνικής υποστήριξης περιγράφεται επίσης η πρόσβαση στην τεχνική υποστήριξη μέσω e-mail και τηλεφώνου.

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 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 το 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.

7.2 Περιορισμός: Για ανάγνωση μόνο

Εάν η προσφορά IBM SaaS προσδιορίζεται ως προσφορά "Read Only" (για ανάγνωση μόνο), ο Πελάτης επιτρέπεται μόνο να αποκτά πρόσβαση και να αναζητά πληροφορίες σε χώρους αποθήκευσης (repositories), να εκτελεί και να εγκρίνει εργασίες αποδέσμευσης, να λαμβάνει προειδοποιήσεις κινδύνου, να εξετάζει και να εκτελεί αναφορές, και να εξετάζει και να αποκρίνεται σε αποτιμήσεις κάλυψης απαιτήσεων, αξιολογήσεις απόδοσης και ενέργειες ανάπτυξης προμηθευτών.

7.3 Για Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η προσφορά IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η προσφορά IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και εξασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων του IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

7.4 Σωρευτικά Δικαιώματα – IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Οι Πελάτες πρέπει να αποκτήσουν ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης, καθώς και επαρκή δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για την κάλυψη των Χρηστών του IBM SaaS IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

7.5 Μη Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης

Οι Χρήστες-Διαχειριστές (Administrative Users), οι ανώνυμοι χρήστες και οι εξωτερικοί χρήστες περιλαμβάνονται στην προσφορά IBM SaaS. Ο Πελάτης δεν οφείλει να αποκτήσει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για τους Χρήστες-Διαχειριστές του IBM SaaS.

Χρήστης-διαχειριστής (administrative user) είναι κάποιος που είναι υπεύθυνος μόνο για τη τήρηση/ενημέρωση των διαχειριστικών λειτουργιών του προϊόντος. Στις λειτουργίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται η δημιουργία/ενημέρωση προτύπων, ερωτηματολογίων, βαθμολογικών πινάκων, τύπων, προτύπων ειδοποιήσεων και ο ορισμός αδειών χρηστών, οργανισμών, πηγών δεδομένων, ομάδων, ρόλων, ροών εργασιών, κατηγοριών και κύριων εγγραφών προμηθευτών.

Αν ένας χρήστης-διαχειριστής εκτελεί μη διαχειριστικές δραστηριότητες, τότε πρέπει να διαθέτει ένα δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη.

Ανώνυμος χρήστης (anonymous user) είναι ένας λογαριασμός που δεν επιτρέπει τη σύνδεση του χρήστη και χρησιμοποιείται μόνο για τον ορισμό αδειών για ανώνυμες εργασίες σε ροές εργασιών.

Εξωτερικός χρήστης (external user) είναι κάποιος που σχετίζεται με ένα εξωτερικό νομικό πρόσωπο/προμηθευτή και μπορεί να χρησιμοποιεί λειτουργίες του προϊόντος όπως π.χ. προβολή/ενημέρωση εκτιμήσεων, προβολή/εκτέλεση αξιολογήσεων ή προβολή/συμμετοχή σε δραστηριότητες ανάπτυξης. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για τις ενέργειες οποιουδήποτε εξωτερικού χρήστη που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση στην προσφορά IBM SaaS.

Όροι Χρήσης για το IBM SaaS

Μέρος 2 – Όροι που Εμπíπτουν στο Δίκαιο κάθε Κράτους

Οι ακόλουθοι όροι αντικαθιστούν ή τροποποιούν τους αναφερόμενους όρους στο Μέρος 1. Όλοι οι όροι στο Μέρος 1 που δεν επηρεάζονται από αυτές τις τροποποιήσεις παραμένουν ως έχουν και εξακολουθούν να ισχύουν. Το παρόν Μέρος 2 αποτελείται από τροποποιήσεις στους παρόντες Όρους Χρήσης και οργανώνεται ως εξής:

- Τροποποιήσεις για χώρες της Αμερικής,
- Τροποποιήσεις για χώρες της Ασίας και του Ειρηνικού, και
- Τροποποιήσεις για χώρες της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής.

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

ΜΠΕΛΙΖ, ΚΟΣΤΑ ΡΙΚΑ, ΔΟΜΙΝΙΚΑΝΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ, ΕΛ ΣΑΛΒΑΔΟΡ, ΑΪΤΗ, ΟΝΔΟΥΡΑ, ΓΟΥΑΤΕΜΑΛΑ, ΝΙΚΑΡΑΓΟΥΑ ΚΑΙ ΠΑΝΑΜΑΣ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ΑΡΓΕΝΤΙΝΗ, ΒΡΑΖΙΛΙΑ, ΧΙΛΗ, ΚΟΛΟΜΒΙΑ, ΙΣΗΜΕΡΙΝΟΣ, ΜΕΞΙΚΟ, ΠΕΡΟΥ, ΟΥΡΟΥΓΟΥΑΗ, ΒΕΝΕΖΟΥΕΛΑ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

ΒΡΑΖΙΛΙΑ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΙΡΗΝΙΚΟΥ
ΜΠΑΝΓΚΛΑΝΤΕΣ, ΜΠΟΥΤΑΝ ΚΑΙ ΝΕΠΑΛ**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ, ΜΕΣΗΣ ΑΝΑΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΦΡΙΚΗΣ (ΕΜΕΑ)
ΜΠΑΧΡΕΪΝ, ΚΟΥΒΕΪΤ, ΟΜΑΝ, ΚΑΤΑΡ, ΣΑΟΥΔΙΚΗ ΑΡΑΒΙΑ ΚΑΙ ΗΝΩΜΕΝΑ ΑΡΑΒΙΚΑ ΕΜΙΡΑΤΑ**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Παράρτημα Α

Λειτουργίες και Λειτουργικά Τμήματα

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud είναι μια αρθρωτή, επεκτάσιμη λύση που παρέχει υποστήριξη για την κάλυψη αναγκών διαχείρισης προμηθευτών. Το Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud αποτελείται από βασικές λειτουργίες και οποιονδήποτε συνδυασμό των ακόλουθων πρόσθετων προσφορών: Supplier Qualification, Supplier Evaluation, Supplier Classification, Supplier Development και Supplier Risk Management.

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud περιλαμβάνει:

1. Βασικές Λειτουργίες

Master Data – επιτρέπει τη διατήρηση μιας ιεραρχικής δομής προμηθευτών, κατηγοριών, οργανισμών και περιοχών που χρησιμοποιείται στις διαδικασίες, αναλύσεις και αναφορές των διαφόρων επιχειρησιακών ενοτήτων.

SLM 360 – παρουσιάζει τις πληροφορίες μιας ενότητας αναφορικά με έναν προμηθευτή, μια κατηγορία, έναν οργανισμό ή μια περιοχή.

Persons – επιτρέπει τη διαχείριση πληροφοριών επικοινωνίας εσωτερικών και εξωτερικών συμμετεχόντων και ενδιαφερόμενων προσώπων.

Users & User Groups – επιτρέπει τη διαχείριση εσωτερικών και εξωτερικών λογαριασμών χρηστών και την ομαδοποίηση λογαριασμών χρηστών σε ομάδες εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών.

Permissions – παρέχει τη δυνατότητα ορισμού αδειών και περιορισμών για χρήστες ή ομάδες χρηστών αναφορικά με την παροχή πρόσβασης σε αντικείμενα δεδομένων, μενού και εργασίες στην εφαρμογή.

Follow-Up Actions – επιτρέπει την έναρξη της επεξεργασίας μιας ενότητας με βάση ένα άλλο επιχειρησιακό αντικείμενο μιας άλλης ενότητας και τη διατήρηση παραπομπών στις επακόλουθες δράσεις που αναπτύσσονται.

Μπορεί επίσης να αγοραστεί οποιοσδήποτε συνδυασμός των ακόλουθων:

2. Supplier Qualification

Η λειτουργία Supplier Qualification παρέχει ένα δομημένο πλαίσιο για όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες για την εξασφάλιση της αποδοτικότητας και της ακρίβειας δεδομένων στην προετοιμασία και συντήρηση της βάσης προμηθευτών του οργανισμού σας. Για την καλύτερη εξασφάλιση της αποδοτικότητας και της ακρίβειας δεδομένων, οι προμηθευτές έχουν τη δυνατότητα φόρτωσης και ενημέρωσης των δεδομένων τους. Μια σειρά λειτουργιών, όπως π.χ. ευέλικτοι ορισμοί Προφίλ Προμηθευτών (Supplier Profiles), σε συνδυασμό με προηγμένες δυνατότητες ανάλυσης, διευκολύνουν την κατηγοριοποίηση και τον προσδιορισμό των κατάλληλων προμηθευτών.

- **Supplier Registration** – επιτρέπει τη δημιουργία και τη διαχείριση εγγραφών για νέους προμηθευτές, μια διαδικασία που καλύπτει εγγραφές βάσει προσκλήσεων, ανώνυμες εγγραφές ή εσωτερικές ταχείες εγγραφές.
- **Supplier Clearing** – διαδικασίες εκκαθάρισης νέων εγγραφών. Παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα αποδοχής ή απόρριψης εγγραφών. Σε περίπτωση αποδοχής μπορεί να δημιουργηθεί μια νέα εγγραφή προμηθευτή.
- **Supplier Assessment** – παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης αξιολογήσεων για προμηθευτές ή εσωτερικούς χρήστες με την παροχή και ενημέρωση πληροφοριών σε ερωτηματολόγια.
- **Supplier Master Data Update** – διαβίβαση απαντήσεων για την ενημέρωση των κύριων δεδομένων των προμηθευτών.
- **Assessment Series** – επιτρέπει την αυτόματη και περιοδική δημιουργία αξιολογήσεων μέσω μιας αυτόματης διαδικασίας αξιολόγησης.

- **Answer Consequences** – το σύστημα μπορεί να παραμετροποιηθεί για την επισήμανση κρίσιμων απαντήσεων που χρήζουν ειδικής προσοχής, καθώς και για την αποστολή ειδοποιήσεων ή επακόλουθων αξιολογήσεων βάσει απαντήσεων.
- **Requirement based Approval** – παρέχει τη δυνατότητα ορισμού απαιτήσεων και πιθανών καταστάσεων αποτελεσμάτων που μετρώνται για έναν προμηθευτή με βάση τις απαντήσεις του σε αποτιμήσεις.
- **Research and Comparison** – παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης αξιολογήσεων με βάση τις απαντήσεις σε ερωτήσεις, καθώς και τη δυνατότητα σύγκρισης προμηθευτών με βάση τις απαντήσεις τους σε ερωτήσεις.
- **Question Pool** – παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης όλων των κεφαλαίων και ερωτήσεων (διαφόρων ειδών δεδομένων όπως κείμενο, αριθμητικές τιμές, ημερομηνίες, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, επιλογές ενότητας, προσαρτήματα) που χρησιμοποιούνται σε ερωτηματολόγια σε έναν κεντρικό χώρο αποθήκευσης.
- **Questionnaire Design** – επιτρέπει το σχεδιασμό πολλαπλών ευέλικτων ερωτηματολογίων και παρέχει τη δυνατότητα να περιοριστεί η δυνατότητα προβολής ή τροποποίησης ορισμένων κεφαλαίων ή ερωτήσεων σε εσωτερικούς χρήστες μόνο.
- **Multi-Lingual** – υποστηρίζει τη δημιουργία ερωτηματολογίων σε διαφορετικές γλώσσες για τη δημιουργία μιας διεθνούς βάσης προμηθευτών.
- **Notifications** – παρέχει την δυνατότητα αποστολής προσκλήσεων και υπενθυμίσεων μέσω e-mail για την υποστήριξη της διαδικασίας.
- **Task Lists** – εξατομικευμένες λίστες εργασιών με πληροφορίες κατάστασης.
- **Workflow and Type Support** – διαδικασίες διακρίβωσης που βασίζονται σε μια μηχανή ροών εργασιών (workflow engine). Η υποστήριξη τύπων (types) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης διαφόρων ειδών διαδικασιών εγγραφής και αποτίμησης με διαφορετικές ροές εργασιών και σύνολα ειδοποιήσεων.

3. Supplier Evaluation

Η λειτουργία Supplier Evaluation παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης και ελέγχου της απόδοσης των προμηθευτών σας. Επιτρέπει την έγκαιρη ανταπόκριση σε οποιεσδήποτε αδυναμίες των προμηθευτών και την καλλιέργεια και ενίσχυση των στρατηγικών τους πλεονεκτημάτων.

- **Performance Evaluation** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση διαλειτουργικών αξιολογήσεων απόδοσης προμηθευτών ανά κατηγορία ή/και οργανισμό σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο βάσει ενός βαθμολογικού πίνακα (scorecard).
- **Reverse Evaluation** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση αυτο-αξιολογήσεων προμηθευτών ανά κατηγορία ή/και οργανισμό σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο βάσει ενός βαθμολογικού πίνακα (scorecard).
- **Single/Multiple Evaluators** – αξιολόγηση κριτηρίων από έναν ή περισσότερους ειδικούς με τη δυνατότητα απόδοσης διαφορετικής "βαρύτητας" στην κρίση κάθε ειδικού.
- **Coordination** – παρέχει στον υπεύθυνο μιας αξιολόγησης τη δυνατότητα ορισμού συντονιστών αντί για αξιολογητών. Στους συντονιστές ανατίθεται η επιλογή αξιολογητών με βάση τα κριτήρια που τους δόθηκαν.
- **Role Support** – παρέχει τη δυνατότητα ορισμού ρόλων για ορισμένα κριτήρια σε ένα βαθμολογικό πίνακα με σκοπό την απλοποίηση του ορισμού κριτηρίων για αξιολογητές από τον υπεύθυνο μιας αξιολόγησης.
- **Automatic Answering** – οι απαντήσεις για ένα κριτήριο μπορούν να αντληθούν από αποθηκευμένες πληροφορίες από εξωτερικές πηγές (αντικειμενικά στοιχεία).
- **Evaluation Series** – επιτρέπει την αυτόματη και περιοδική δημιουργία αξιολογήσεων μέσω μιας αυτόματης διαδικασίας αξιολόγησης.
- **Evaluation Release** – παρέχει σε ένα καθορισμένο σύνολο χρηστών την επιλογή να μελετήσουν τα αποτελέσματα μιας αξιολόγησης, να τα επιστρέψουν για διορθώσεις ή να τα αποδεσμεύσουν για σκοπούς ανάλυσης και δημιουργίας αναφορών.
- **Dependent Scorecards** – παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης βαθμολογικών πινάκων και κατά συνέπεια τη δυνατότητα χρήσης αποτελεσμάτων αξιολογήσεων απόδοσης που βασίζονται σε ένα

βαθμολογικό πίνακα για την παροχή απαντήσεων στα κριτήρια αξιολογήσεων απόδοσης που βασίζονται σε κάποιον άλλο βαθμολογικό πίνακα.

- **Strategic Importance** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση αξιολογήσεων στρατηγικής σημασίας, επιτρέποντας έτσι την αξιολόγηση της μελλοντικής σημασίας του προμηθευτή με βάση μια απλοποιημένη διαδικασία αξιολόγησης και ένα βαθμολογικό πίνακα.
- **Analysis and Reporting** – επιτρέπει την προβολή και την αναζήτηση αποδεδειγμένων αξιολογήσεων απόδοσης και αξιολογήσεων στρατηγικής σημασίας. Παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών που παρέχουν αναλυτικές προβολές ή συγκρίσεις αξιολογήσεων απόδοσης.
- **Criterion Pool** – παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης όλων των κεφαλαίων και κριτηρίων (διαφόρων ειδών δεδομένων όπως κείμενο, αριθμητικές τιμές και κριτήρια πολλαπλής επιλογής) που χρησιμοποιούνται σε βαθμολογικούς πίνακες σε έναν κεντρικό χώρο αποθήκευσης.
- **Scorecard Design** – επιτρέπει τον ορισμό διαφορετικών ευέλικτων βαθμολογικών πινάκων παρέχοντας τη δυνατότητα ορισμού ειδικής βαρύτητας σε επίπεδο κεφαλαίων και κριτηρίων.
- **Multi-Lingual** – υποστηρίζει τη δημιουργία βαθμολογικών πινάκων σε διαφορετικές γλώσσες για τη δημιουργία μιας διεθνούς βάσης χρηστών.
- **Notifications** – παρέχει την δυνατότητα αποστολής προσκλήσεων και υπενθυμίσεων μέσω e-mail για την υποστήριξη της διαδικασίας.
- **Task Lists** – εξατομικευμένες λίστες εργασιών με πληροφορίες κατάστασης.
- **Workflow and Type Support** – διαδικασίες αξιολόγησης που βασίζονται σε μια μηχανή ροών εργασιών (workflow engine). Η υποστήριξη τύπων (types) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης διαφόρων ειδών διαδικασιών αξιολόγησης απόδοσης και στρατηγικής σημασίας με διαφορετικές ροές εργασιών και σύνολα ειδοποιήσεων.

4. Supplier Classification

Η λειτουργία Supplier Classification οργανώνει και κατηγοριοποιεί υπάρχοντες και υποψήφιους προμηθευτές σε κατηγορίες υπηρεσιών με βάση σημαντικούς δείκτες όπως π.χ. αποτελέσματα αξιολογήσεων προμηθευτών και βαθμολογήσεις στρατηγικής αξίας. Η εν λόγω κατηγοριοποίηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη συνέχεια ως βάση για την ενεργή ανάπτυξη και ενίσχυση του χαρτοφυλακίου προμηθευτών.

- **Supplier Segmentation** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση κατηγοριοποιήσεων προμηθευτών για τον προσδιορισμό της κατάταξης ενός προμηθευτή για ένα συγκεκριμένο εύρος κατηγοριών ή/και οργανισμών.
- **Current Results** – κατηγοριοποιήσεις ενεργών προμηθευτών όπου εμφανίζεται η τρέχουσα κατάταξη ενός προμηθευτή στο καθορισμένο εύρος.
- **Analysis and Reporting** – επιτρέπει την προβολή και την αναζήτηση κατηγοριοποιήσεων ενεργών προμηθευτών. Παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών που παρέχουν αποτελέσματα κατάταξης προμηθευτών.
- **Standardized Strategies** – παρέχει για κάθε κατηγορία τη δυνατότητα ορισμού στρατηγικών αναφορικά με την ανάληψη περαιτέρω δράσεων για ένα συγκεκριμένο προμηθευτή.
- **Multi-Lingual** – υποστηρίζει τη δημιουργία βαθμολογικών πινάκων σε διαφορετικές γλώσσες για τη δημιουργία μιας διεθνούς βάσης χρηστών.
- **Task Lists** – εξατομικευμένες λίστες εργασιών με πληροφορίες κατάστασης.
- **Workflow and Type Support** – διαδικασίες κατηγοριοποίησης που βασίζονται σε μια μηχανή ροών εργασιών (workflow engine). Η υποστήριξη τύπων (types) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης διαφόρων ειδών διαδικασιών κατηγοριοποίησης με διαφορετικές ροές εργασιών.

5. Supplier Development

Η λειτουργία Supplier Development επιτρέπει το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τον έλεγχο ενεργειών και δραστηριοτήτων σε έργα βελτιστοποίησης. Παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού των στόχων ανάπτυξης για τους προμηθευτές, καθορισμού ημερομηνιών και υποχρεώσεων και ελέγχου της προόδου με τη χρήση ενός ευέλικτου συστήματος διαβάθμισης αυστηρότητας.

- **Development Actions** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση ενεργειών με συγκεκριμένο εύρος και εστίαση (προμηθευτές, κατηγορίες, οργανισμοί ή/και περιοχές) και των προγραμματισμένων και πραγματικών ωρών εκτέλεσής τους.
- **Tasks Support** – παρέχει τη δυνατότητα κατάτμησης μιας ενέργειας σε μικρότερες εργασίες που μπορούν να ανατεθούν σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες για εκτέλεση.
- **Task Execution** – παρέχει σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες τη δυνατότητα εκτέλεσης εργασιών που τους ανατέθηκαν.
- **Projects and Work Packages** – επιτρέπει την ομαδοποίηση ενεργειών σε έργα και πακέτα εργασιών επιτρέποντας έτσι την παροχή μιας καλύτερης επισκόπησης όλων των ενεργειών που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο τομέα.
- **Analysis and Reporting** – επιτρέπει την προβολή και αναζήτηση δημοσιευμένων έργων και ενεργειών. Παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών που παρέχουν αναλυτικές προβολές έργων.
- **Standard Actions** – παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας προκαθορισμένων ενεργειών και εργασιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πρότυπα για τη δημιουργία νέων ενεργειών.
- **Notifications** – παρέχει την δυνατότητα αποστολής προσκλήσεων και υπενθυμίσεων μέσω e-mail για την υποστήριξη της διαδικασίας.
- **Task Lists** – εξατομικευμένες λίστες εργασιών με πληροφορίες κατάστασης.
- **Workflow and Type Support** – διαδικασίες ανάπτυξης που βασίζονται σε μια μηχανή ροών εργασιών (workflow engine). Η υποστήριξη τύπων (types) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης διαφόρων ειδών διαδικασιών ενεργειών με διαφορετικές ροές εργασιών και σύνολα ειδοποιήσεων.

6. Supplier Risk Management

Η λειτουργία Supplier Risk Management επιτρέπει την εκτέλεση μιας δομημένης και ολιστικής διαδικασίας για την αναγνώριση, τον έλεγχο και την αποτίμηση των κινδύνων που σχετίζονται με τους προμηθευτές κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας επιλογής προμηθευτή. Ολοκληρωμένες λειτουργίες ανάλυσης και δημιουργίας αναφορών, σε συνδυασμό με ένα σύστημα αυτόματης πρώιμης προειδοποίησης, σας επιτρέπουν να εντοπίζετε και να παρακολουθείτε δυνητικούς κινδύνους και να προβαίνετε προληπτικά στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την αποφυγή τους ή το μετριασμό των επιπτώσεών τους.

- **Risk Assessment** – επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση αποτιμήσεων κινδύνων, εστιασμένων σε προμηθευτές, κατηγορίες, οργανισμούς ή/και περιοχές βάσει ενός βαθμολογικού πίνακα κινδύνων.
- **Automatic Answering** – οι απαντήσεις που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένους δείκτες μπορούν να ενημερωθούν αυτόματα με τη χρήση αποθηκευμένων πληροφοριών από εξωτερικές πηγές (αντικειμενικά στοιχεία).
- **Risk Indicators** – παρέχουν τη δυνατότητα προβολής των αποτελεσμάτων μιας εκτίμησης κινδύνων, τα οποία συνοψίζονται στους γενικούς δείκτες "risk index" (δείκτης κινδύνου), "likelihood" (πιθανότητα) και "impact" (επιπτώσεις).
- **Formula Support** – παρέχει τη δυνατότητα υπολογισμού γενικών δεικτών από τους δείκτες μιας αποτίμησης κινδύνων με τη χρήση μαθηματικών τύπων.
- **Current Results** – κατηγοριοποιήσεις ενεργών προμηθευτών όπου εμφανίζεται η τρέχουσα κατάταξη ενός προμηθευτή στο καθορισμένο εύρος.
- **Thresholds and Highlighting** – παρέχει τη δυνατότητα ορισμού στόχων και κατώτερα ή/και ανώτερα όρια ανοχής για δείκτες (indicators) και γενικούς δείκτες (indices). Τα αποτελέσματα επισημαίνονται με βάση αυτά τα όρια.
- **Analysis and Reporting** – επιτρέπει την προβολή και την αναζήτηση ενεργών αποτιμήσεων κινδύνων. Παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών με τα αποτελέσματα αποτιμήσεων κινδύνων.
- **Indicator Pool** – παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης όλων των δεικτών (οι οποίοι εκφράζονται σε αριθμητικές τιμές ή αποτελούν δείκτες πολλαπλής επιλογής) που χρησιμοποιούνται σε πίνακες βαθμολόγησης κινδύνων σε έναν κεντρικό χώρο αποθήκευσης.
- **Scorecard Design** – επιτρέπει τον ορισμό διαφορετικών ευέλικτων πινάκων βαθμολόγησης κινδύνων.

- **Multi-Lingual** – υποστηρίζει τη δημιουργία βαθμολογικών πινάκων σε διαφορετικές γλώσσες για τη δημιουργία μιας διεθνούς βάσης χρηστών.
- **Task Lists** – εξατομικευμένες λίστες εργασιών με πληροφορίες κατάστασης.
- **Workflow and Type Support** – διαδικασίες αποτίμησης κινδύνων που βασίζονται σε μια μηχανή ροών εργασιών (workflow engine). Η υποστήριξη τύπων (types) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης διαφόρων ειδών διαδικασιών αποτίμησης κινδύνων με διαφορετικές ροές εργασιών.