

## 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/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον 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 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 for Non-Production Environment
- 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- a. **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 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. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο

IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- β. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- γ. **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.

### 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

#### 3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

#### 3.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες και οι συνδρομές για υπηρεσίες συντήρησης παραδίδονται είτε εξ αποστάσεως είτε σε μια τοποθεσία της IBM. Τα σχέδια έργου και η τεκμηρίωση έργου παραδίδονται ως έγγραφα ιδιοκτησίας IBM με απεριόριστα δικαιώματα αντιγραφής και επαναχρησιμοποίησής τους από τον Πελάτη για την εκτέλεση των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων. Η IBM θα αναθέσει την παράδοση των εν λόγω υπηρεσιών σε στελέχη της εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της παραγγελίας και θα παρέχει σε εβδομαδιαία βάση αναφορές κατάστασης του έργου. Οι Δεσμεύσεις Παροχής Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενων Υπηρεσιών αναμένεται να έχουν ολοκληρωθεί εντός 150 ημερών από την έναρξη των δραστηριοτήτων που εκτελούνται στο πλαίσιο της υπηρεσίας.

#### 3.3 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, καθώς και θα εξασφαλίζει την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

### 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

Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", 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.

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

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> 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. Σημείωση: Θα συνεργαζόμαστε σε 24x7 βάση με τον Πελάτη στην επίλυση κρίσιμων προβλημάτων, υπό την προϋπόθεση ότι ένας τεχνικός του Πελάτη είναι διαθέσιμος για την εκτέλεση σχετικών εργασιών κατά τη διάρκεια αυτών των ωρών.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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> 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> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή του IBM SaaS σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

### 6.2 Ιστότοποι ή Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει περιεχόμενο σε έναν ιστότοπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με το IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από το 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 ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### 6.3 Δεδομένα

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 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 των εργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

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: Ηνωμένες Πολιτείες, Ινδία, Ιρλανδία και Καναδάς. 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 και την υποστήριξη του IBM SaaS. Αναφορικά με τη 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 στη συνέχεια 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 Εφεδρική Αποθήκευση**

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 επτά ημερών για μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης. 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 είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί και, αν παρέχεται η δυνατότητα αυτή, ότι η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για τις όποιες προσπάθειες αποκατάστασης των εν λόγω δεδομένων.

#### **6.6 Λήξη του IBM SaaS**

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή 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 υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης. Μετά τη λήψη αιτήματος παροχής υποστήριξης του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή διακοπής του IBM SaaS, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη.

#### **6.7 Αναβαθμίσεις του IBM SaaS**

Η IBM θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί αναβαθμίσεις λογισμικού στις παραγωγικές και μη παραγωγικές Περιπτώσεις Χρήσης του IBM SaaS σε από κοινού συμφωνηθείσα ώρα, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών κατά τη διάρκεια του εργάσιμου ωραρίου στη ζώνη ώρας του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει τον προγραμματισμό εργασιών κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου, ανάλογα με τις διαθέσιμες ώρες για τον προγραμματισμό των εν λόγω εργασιών για συνδρομές για το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support ή το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Στους συνδρομητές του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support δίδεται προτεραιότητα κατά τον προγραμματισμό της εγκατάστασης και παραμετροποίησης αναβαθμίσεων κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου.

Η IBM θα παρέχει ειδοποίηση στον Πελάτη 12 μήνες πριν τη διακοπή της υποστήριξης για την εκδοχή (version) του λογισμικού που παρέχεται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας IBM. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μετάβαση κάθε Περίπτωσης Χρήσης του IBM SaaS που διαθέτει ο Πελάτης σε μια υποστηριζόμενη εκδοχή (version) του λογισμικού πριν την ημερομηνία διακοπής υποστήριξης. Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με τις δαπάνες της διαδικασίας μετάβασης. Εάν η μετάβαση σε μια υποστηριζόμενη εκδοχή (version) του λογισμικού 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.

## **6.8 Ανανέωσεις Βάσης Δεδομένων**

Μία φορά ανά τρίμηνο (ή έως τέσσερις φορές ανά τρίμηνο για Υποστήριξη Premium), η IBM θα ανατυπώνει (replicate) τα περιεχόμενα των βάσεων δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στη μη παραγωγικό περιβάλλον 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.

## **6.9 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.

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

Στο βαθμό που ο Πελάτης χρησιμοποιεί μια τρέχουσα, υποστηριζόμενη εκδοχή (version) του IBM SaaS και εφόσον ο Πελάτης έχει αγοράσει τουλάχιστον ένα (1) μη παραγωγικό περιβάλλον, σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλημμύρα κ.ο.κ.), η IBM θα παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή καταβάλλοντος εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκαταστήσει τα δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε ένα από τα μη παραγωγικά περιβάλλοντα του Πελάτη, με στόχο την αποκατάσταση εντός 72 ωρών. Αυτό δεν συνιστά εγγύηση και δεν διατίθεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

## **6.11 Απαίτηση Απόκτησης Σωρευτικών Δικαιωμάτων**

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.

## **6.12 Μη Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης**

Οι Χρήστες-Διαχειριστές (Administrative Users), οι ανώνυμοι χρήστες και οι εξωτερικοί χρήστες περιλαμβάνονται στην προσφορά IBM SaaS χωρίς να απαιτείται η απόκτηση χωριστών δικαιωμάτων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών.

Χρήστης-Διαχειριστής (Administrative User) είναι κάποιος που είναι υπεύθυνος για τη τήρηση/ενημέρωση των διαχειριστικών λειτουργιών του IBM SaaS. 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. Εάν 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.

Μπορεί να παραχωρηθεί πρόσβαση στην προσφορά IBM SaaS σε εξωτερικούς χρήστες (χρήστες που σχετίζονται με εξωτερικές τρίτες εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται ο Πελάτης και για τους οποίους είναι υπεύθυνος ο Πελάτης), οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιούν λειτουργίες του προϊόντος όπως π.χ. προβολή/ενημέρωση αποτιμήσεων, προβολή/εκτέλεση αξιολογήσεων ή προβολή/συμμετοχή σε ενέργειες ανάπτυξης.

Οι εξωτερικοί χρήστες και οι ανώνυμοι χρήστες θεωρούνται Χρήστες-Επισκέπτες. Ο Πελάτης δεν οφείλει να αποκτήσει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για τους Χρήστες-Επισκέπτες του IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με το IBM SaaS, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

## Παράρτημα Α

### 1. Περιγραφή IBM SaaS

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) είναι μια αρθρωτή, επεκτάσιμη λύση που παρέχει υποστήριξη για την κάλυψη αναγκών διαχείρισης προμηθευτών. Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud αποτελείται από τις ακόλουθες 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 ενότητων.
- 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 and 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.

Το IBM SaaS θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (personal information - "PI") σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- πληροφορίες επικοινωνίας (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, email, αριθμός τηλεφώνου, ταυτότητα υπαλλήλου, κέντρο κόστους)
- τεχνικά προσδιοριστικά (όνομα χρήστη, κωδικός πρόσβασης, διευθύνσεις IP, διευθύνσεις MAC)

Αυτό το IBM SaaS δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας αναφορικά με ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα, προστατευμένες πληροφορίες υγείας ή άλλο περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις. 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. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να χρησιμοποιεί το IBM SaaS για τη συλλογή, επεξεργασία ή αποθήκευση προστατευμένων πληροφοριών υγείας.

Το IBM SaaS κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του σημείου πρόσβασης δικτύου (network access point) ή της μηχανής του τελικού χρήστη. Το IBM SaaS κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί την Έκδοχή 10.1.1 ή μεταγενέστερη του IBM SaaS. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την κρυπτογράφηση περιεχομένου πριν από την προσθήκη του στο IBM SaaS.

### 2. 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.

## 2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Η λειτουργία Supplier Qualification παρέχει ένα δομημένο πλαίσιο για τις απαιτούμενες διαδικασίες για την εξασφάλιση της αποδοτικότητας και της ακρίβειας δεδομένων στην προετοιμασία και συντήρηση της βάσης προμηθευτών του οργανισμού του Πελάτη. Οι προμηθευτές μπορούν να μεταφορτώσουν (upload) και να ενημερώσουν τα δεδομένα 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. Αυτή η λειτουργία παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **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 κρίσιμων δεδομένων των προμηθευτών.
- **Assessment series**  
Επιτρέπει στον Πελάτη 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.

## 2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα αξιολόγησης και ελέγχου της απόδοσης των προμηθευτών τους. Αυτή η λειτουργία παρέχει τις ακόλουθες επιμέρους λειτουργίες:

- 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 στον Πελάτη 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 στον Πελάτη την προβολή και την αναζήτηση αποδεσμευμένων αξιολογήσεων απόδοσης και αξιολογήσεων στρατηγικής σημασίας. Στον Πελάτη παρέχεται επίσης η 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.

### 2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

Το Η λειτουργία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 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. Αυτή η λειτουργία παρέχει τις ακόλουθες επιμέρους λειτουργίες:

- **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 στον Πελάτη την προβολή και την αναζήτηση κατηγοριοποιήσεων ενεργών προμηθευτών. Στον Πελάτη παρέχεται η 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.

## 2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 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. Αυτή η λειτουργία παρέχει τις ακόλουθες επιμέρους λειτουργίες:

- 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 ορισμού και 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 στον Πελάτη την προβολή και αναζήτηση δημοσιευμένων έργων και ενεργειών. Στον Πελάτη παρέχεται η 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.

## 2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

Το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 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. Αυτή η λειτουργία παρέχει τις ακόλουθες επιμέρους λειτουργίες:

- 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 στον Πελάτη την προβολή και την αναζήτηση ενεργών αποτιμήσεων κινδύνων. Στον Πελάτη παρέχεται η 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.

### 3. Προαιρετικές Επιλογές

#### 3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Ο Πελάτης επιτρέπεται 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 εξέλιξης προμηθευτών.

#### 3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

Αυτή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί 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 διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη

εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της προσφοράς IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

## **4. Προσφορές Υποστήριξης επιπέδου Premium (Premium Support)**

### **4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support**

Αυτή η προσφορά περιλαμβάνει έως τέσσερις ανανεώσεις της βάσης δεδομένων ανά τρίμηνο, μια Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - "Σύμβαση SLA") με βελτιωμένο στόχο για τη διαθεσιμότητα (99,7%) και τη δυνατότητα προγραμματισμού της εγκατάστασης και παραμετροποίησης αναβαθμίσεων κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου αντί για την εγκατάστασή τους κατά το εργάσιμο ωράριο.

Η προσφορά IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support περιλαμβάνει επίσης έναν Accelerated Value Leader (AVL). Ο AVL μπορεί να είναι ένας υπάλληλος ή υπεργολάβος της IBM και θα εκτελεί τις ακόλουθες εργασίες:

- Διαχείριση Προβλημάτων (Problem Management)  
Η IBM θα παρέχει τακτικές ενημερώσεις κατάστασης, θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της IBM σχετικά με προβλήματα που τυχόν έχουν προκύψει, θα προωθή την επίλυση ανοιχτών ζητημάτων και θα παρέχει μηνιαίες αναφορές διαχείρισης αναφορικά με τις εκτελούμενες δραστηριότητες.
- Προληπτική Συντήρηση (Proactive Support)  
Η IBM θα παρέχει έναν επώνυμο υπεύθυνο επικοινωνίας ο οποίος θα παρέχει καθοδήγηση και βοήθεια στη χρήση του IBM SaaS συμβάλλοντας έτσι στον περιορισμό ή στην αποφυγή προβλημάτων που θα μπορούσαν να προκύψουν κατά τη χρήση του IBM SaaS. Οι εν λόγω δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, την αποστολή ειδοποιήσεων στον Πελάτη σχετικά με την ύπαρξη αναφορών APAR (authorized program analysis reports) που έχουν εκδοθεί για προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει άλλοι πελάτες, την παροχή βοήθειας στην ανάπτυξη σχεδίων για τον περιορισμό κινδύνων όταν προτείνονται αλλαγές όπως π.χ. αναβαθμίσεις για το περιβάλλον του Πελάτη, τη συμμετοχή στον προγραμματισμό δραστηριοτήτων συντήρησης και κύκλου ζωής του προϊόντος και την παροχή περιοδικών αναφορών.
- Μεταφορά Τεχνογνωσίας (Skills Sharing)  
Η IBM θα βοηθά τον Πελάτη στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που σχετίζονται με το IBM SaaS προσκαλώντας τον Πελάτη σε ενημερωτικές παρουσιάσεις από εξειδικευμένα τεχνικά στελέχη και παρέχοντας πρόωρη πρόσβαση σε τεχνικές πληροφορίες.

Ο Πελάτης:

- Θα ορίσει έναν Κύριο Υπεύθυνο Επικοινωνίας που θα είναι υπεύθυνος για την παραλαβή και τη διανομή πληροφοριών για δελτία υποστήριξης, ενημερώσεις και διορθώσεις, για την ιεράρχηση εκκρεμών δελτίων υποστήριξης, καθώς και για την επισκόπηση αναφορών κατάστασης Περιστατικών πριν επικοινωνήσει με την IBM για να ζητήσει βοήθεια.
- Θα γνωστοποιήσει τα στοιχεία επικοινωνίας του Κύριου Υπευθύνου Επικοινωνίας στην IBM κατά την έναρξη του IBM SaaS και θα ειδοποιήσει εγγράφως οποιεσδήποτε αλλαγές στα στοιχεία επικοινωνίας του Κύριου Υπευθύνου Επικοινωνίας στην IBM με εκ των προτέρων ειδοποίηση 30 ημερών μέσω του AVL, και
- Θα συμμετέχει σε τηλεδιασκέψεις που διοργανώνει ο AVL.

### **4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support**

Αυτή η προσφορά περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, καθώς και τα παρακάτω:

- Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενη Υπηρεσία Ετήσιου Ελέγχου Κατάστασης Υγείας (Annual Health Check)  
Η IBM θα παρέχει μια αξιολόγηση της κατάστασης υγείας της παραμετροποίησης, της εγκατάστασης και της χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη. Η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει διαπιστώσεις και προτάσεις για βελτιώσεις αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS. Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM θα εξετάσει την αρχική τεκμηρίωση για την υλοποίηση της λύσης για τον Πελάτη, θα μελετήσει όλες τις ανοιχτές αναφορές APAR, θα διεξαγάγει συνεντεύξεις με τελικούς

χρήστες, θα εξετάσει την παραμετροποίηση του IBM SaaS του Πελάτη, θα διεξαγάγει μια αξιολόγηση της ενοποίησης και αναπροσαρμογής υπηρεσιών για κάθε ενότητα λογισμικού, και θα παραδώσει μια αναφορά ανάλυσης με διαπιστώσεις, παρατηρήσεις και προτάσεις για βελτιώσεις.

- **Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενη Υπηρεσία Αναβάθμισης**  
Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες αναβάθμισης για Πελάτες που χρησιμοποιούν την έκδοχή (version) 10.0 ή μεταγενέστερη του IBM SaaS για την αναβάθμιση του IBM SaaS σε μια μεταγενέστερη έκδοση (release) της ίδιας έκδοχής. Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί συνδρομή για ένα IBM SaaS μη παραγωγικού περιβάλλοντος, να διαβάσει όλη την τεκμηρίωση για τη νέα έκδοση, να δημιουργήσει και να έχει την ευθύνη για το σχέδιο έργου της αναβάθμισης και να υποβάλει τα κατάλληλα δελτία υποστήριξης για το IBM SaaS που πρόκειται να αναβαθμιστεί. Η IBM θα παρέχει καθοδήγηση κατά την κατάρτιση των σχεδίων έργου και υποστήριξης χρηστών του Πελάτη, την επισκόπηση και τον έλεγχο των αρχείων παραμέτρων του IBM SaaS, την επισκόπηση νέων λειτουργιών, και τη δοκιμή της αναβάθμισης από τον Πελάτη.
- **Τριμηνιαίες Επιχειρηματικές Επισκοπήσεις (Business Reviews)**  
Η IBM θα διεξαγάγει σε συνεργασία με τον Πελάτη μια επισκόπηση του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένου του βαθμού υιοθέτησης, των τρεχουσών ενεργειών, των όποιων ζητημάτων και των μελλοντικών σχεδίων του Πελάτη.
- **Προγραμματισμός Αναβαθμίσεων κατά το Σαββατοκύριακο με Προτεραιότητα**  
Θα δίδεται προτεραιότητα στον Πελάτη κατά τον προγραμματισμό δραστηριοτήτων αναβάθμισης κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου σε ώρες που έχουν δεσμευτεί για τον Πελάτη και άλλους Πελάτες που έχουν αγοράσει το IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## 5. **Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενες Υπηρεσίες**

Προκειμένου να παραδώσει η IBM τις υπηρεσίες Δέσμευσης Παροχής Υπηρεσιών (Service Engagement), ο Πελάτης:

- θα ορίσει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας του στον οποίο θα απευθύνεται κάθε επικοινωνία σχετικά με το IBM SaaS και ο οποίος θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν το IBM SaaS, θα ενεργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ της IBM και όλων των τμημάτων του οργανισμού του Πελάτη που συμμετέχουν στο IBM SaaS, θα συμμετέχει στις συσκέψεις εξέτασης της κατάστασης του έργου, θα εξασφαλίζει και θα παρέχει πληροφορίες, δεδομένα και αποφάσεις εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος της IBM, και θα παρέχει βοήθεια στην επίλυση ζητημάτων με το IBM SaaS και στην προώθησή τους σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες στον οργανισμό του Πελάτη, ανάλογα με τις απαιτήσεις,
- θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στο IBM SaaS του Πελάτη,
- θα συνεργάζεται με την IBM στην ολοκλήρωση των εργασιών και δραστηριοτήτων του Πελάτη,
- θα αποδέχεται και θα συμφωνεί ότι αυτές οι Υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη ενός (1) επιχειρηματικού τομέα στον οποίο υλοποιείται το λογισμικό, με ένα (1) σύνολο απαιτήσεων. Το IBM SaaS υποστηρίζει την υλοποίηση σε περισσότερους από έναν επιχειρηματικούς τομείς, αλλά για πρόσθετους επιχειρηματικούς τομείς μπορεί να απαιτούνται πρόσθετες Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών,
- θα παρέχει πληροφορίες για τις επιχειρηματικές απαιτήσεις του Πελάτη αναφορικά με τις υπηρεσίες Δέσμευσης Παροχής Υπηρεσιών (Service Engagement) που αγόρασε,
- θα είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και υλοποίηση σχεδίων διενέργειας δοκιμών, των αντίστοιχων σεναρίων δοκιμής και των σχετικών δεδομένων,
- θα είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών για τους τελικούς χρήστες, καθώς και για την ανάπτυξη και παράδοση υπηρεσιών ενεργοποίησης (enablement services) στους τελικούς χρήστες, και
- θα συμβουλευέται την IBM προτού προβεί στην ανάθεση εργασιών σε τρίτους οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τις δυνατότητες της IBM να παρέχει τις Υπηρεσίες και θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και την απόδοση των εν λόγω τρίτων.

## **5.1 Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών**

### **5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες ενεργοποίησης του IBM SaaS σε διαχειριστές του Πελάτη. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν μια εξέταση των λειτουργιών διαχείρισης, τη διεξαγωγή συζητήσεων για βέλτιστες πρακτικές, την πρακτική εξάσκηση στη χρήση των διαχειριστικών λειτουργιών σε έναν ιστότοπο διενέργειας δοκιμών, και την παροχή απαντήσεων σε συγκεκριμένες ερωτήσεις του Πελάτη που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας ενεργοποίησης. Κάθε συνεδρία ενεργοποίησης διαρκεί μία ημέρα και καλύπτει μία από πέντε συγκεκριμένες προαιρετικές προσφορές IBM SaaS, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο ενεργοποίησης (enablement workshop) για τις λειτουργίες του προαιρετικού IBM SaaS που επιλέχθηκε από τον Πελάτη για τη συνεδρία ενεργοποίησης. Τα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνουν μια επισκόπηση των λειτουργιών της επιλεγμένης ενότητας, τη διαδικασία παραμετροποίησης των επιμέρους τμημάτων της ενότητας, μια συζήτηση σημαντικών επιχειρηματικών ζητημάτων αναφορικά με τη χρήση των λειτουργιών του IBM SaaS και τη διαχείριση των λειτουργιών του IBM SaaS, όπως π.χ. ο ορισμός οργανισμών, χρηστών και κατηγοριών. Το εργαστήριο θα περιλαμβάνει μια λειτουργική επισκόπηση και πρακτικές ασκήσεις που θα επιτρέπουν τον Πελάτη να εξοικειωθεί με το IBM SaaS. Η υπηρεσία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

### **5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες υλοποίησης της ενότητας Supplier Qualification του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, συμπεριλαμβανομένης της αυτο-εγγραφής προμηθευτών, επιτρέποντας στον Πελάτη να χρησιμοποιεί το SLM ως κύρια προσέγγιση για την ένταξη προμηθευτών στη σειρά προσφορών IBM Emptoris Strategic Supply Management. Η IBM θα διεξαγάγει δύο εργαστήρια σχεδίασης (design workshops) διάρκειας 4 ωρών για το IBM SaaS. Το πρώτο εργαστήριο θα περιλαμβάνει την προσέγγιση για την ένταξη προμηθευτών, τις λειτουργίες αυτο-εγγραφής προμηθευτών και τη διαδικασία εκκαθάρισης του προμηθευτή για το επόμενο βήμα της διαδικασίας ένταξης. Το δεύτερο εργαστήριο θα περιλαμβάνει τη διαδικασία κάλυψης απαιτήσεων από τον προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ενός ερωτηματολογίου αξιολόγησης και της διαδικασίας προετοιμασίας που καθιστά τον προμηθευτή διαθέσιμο στις προσφορές IBM Emptoris Strategic Supply Management που έχει αγοράσει ο Πελάτης. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο αυτής της διαδικασίας χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικά στοιχεία του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη 16 ώρες εκπαίδευση στη διαδικασία ενεργοποίησης. Η IBM θα υποστηρίξει την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής του IBM SaaS. Η εν λόγω παραμετροποίηση θα περιλαμβάνει τα εξής: εγγραφή προμηθευτή και ένα (1) ερωτηματολόγιο αξιολόγησης (με 75 το πολύ ερωτήσεις), ένα είδος, ένα πρότυπο και μία δέσμη ειδοποιήσεων. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με το IBM SaaS, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη. Η υπηρεσία IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

### **5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες υλοποίησης της προσφοράς Supplier Evaluation του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 4 ωρών για το IBM SaaS. Το εργαστήριο θα περιλαμβάνει τα εξής: βαθμολογικούς πίνακες αξιολόγησης, ρόλους και δικαιώματα χρηστών, ειδοποιήσεις αξιολόγησης και απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα συντάξει ένα έγγραφο σχεδίασης στο οποίο θα περιγράφεται μια προσέγγιση για την παραμετροποίηση των στοιχείων αξιολόγησης. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο αυτής της προσέγγισης για την αξιολόγηση χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικά στοιχεία του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη 16 ώρες εκπαίδευση στη διαδικασία ενεργοποίησης. Η IBM θα υποστηρίξει την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής του IBM SaaS, η οποία θα περιλαμβάνει έναν βαθμολογικό πίνακα με 30 το πολύ κριτήρια, ένα είδος, ένα πρότυπο και μία δέσμη ειδοποιήσεων. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη. Η υπηρεσία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding

Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

#### **5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement**

IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την αποτελεσματική υλοποίηση της προσφοράς Supplier Classification του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 4 ωρών που θα περιλαμβάνει τα εξής: τον ορισμό κριτηρίων κατάταξης, τις απαιτήσεις κατάταξης προμηθευτών και δημιουργίας σχετικών αναφορών, τους ρόλους και τα δικαιώματα χρηστών, τις ειδοποιήσεις κατάταξης και τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα συντάξει ένα έγγραφο σχεδίασης στο οποίο θα περιγράφεται μια προσέγγιση για την παραμετροποίηση των στοιχείων κατάταξης. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο αυτής της προσέγγισης για την κατάταξη προμηθευτών χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικά στοιχεία του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη 16 ώρες εκπαίδευση στη διαδικασία ενεργοποίησης. Η IBM θα υποστηρίξει την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής του IBM SaaS, η οποία θα περιλαμβάνει έναν βαθμολογικό πίνακα κατάταξης με 20 το πολύ κριτήρια και μία δέσμη ειδοποιήσεων. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση λογισμικού, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη. Η υπηρεσία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

#### **5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement**

IBM θα παρέχει υπηρεσίες υλοποίησης της προσφοράς Risk Management του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 8 ωρών για το IBM SaaS. Το εργαστήριο θα περιλαμβάνει τα εξής: τη μοντελοποίηση και τη συνολική διαδικασία διαχείρισης κινδύνων, την ανάλυση κινδύνων σχετικά με τους προμηθευτές και τη δημιουργία αντίστοιχων αναφορών, τους ρόλους και τα δικαιώματα χρηστών, τις ειδοποιήσεις κινδύνου για προμηθευτές, και τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα συντάξει ένα έγγραφο σχεδίασης στο οποίο θα περιγράφεται μια προσέγγιση για την παραμετροποίηση των επιμέρους στοιχείων της διαχείρισης κινδύνων σχετικά με τους προμηθευτές. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο αυτής της προσέγγισης για την διαχείριση κινδύνων σχετικά με τους προμηθευτές χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικά στοιχεία του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην ομάδα έργου του Πελάτη 16 ώρες εκπαίδευση στη διαδικασία ενεργοποίησης. Η IBM θα υποστηρίξει την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής του IBM SaaS. Η παραμετροποίηση αυτή θα περιλαμβάνει ένα βαθμολογικό πίνακα κινδύνων με 20 το πολύ δείκτες, πέντε ορισμούς αποστολής προειδοποιητικών σημάτων, ένα είδος και μία δέσμη ειδοποιήσεων. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση λογισμικού, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη.

Η υπηρεσία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

#### **5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement**

IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την αποτελεσματική υλοποίηση της προσφοράς Supplier Development του IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 8 ωρών για το IBM SaaS. Το εργαστήριο θα περιλαμβάνει τα εξής: τη διαδικασία εξέλιξης προμηθευτών με τις αντίστοιχες αναλύσεις και αναφορές, τους ρόλους και τα δικαιώματα χρηστών, τις ειδοποιήσεις κινδύνου για προμηθευτές, και τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα συντάξει ένα έγγραφο σχεδίασης στο οποίο θα περιγράφεται μια προσέγγιση για την παραμετροποίηση των επιμέρους στοιχείων της εξέλιξης προμηθευτών. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο αυτής της προσέγγισης για την εξέλιξη προμηθευτών χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικά στοιχεία του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει στην ομάδα έργου του Πελάτη 16 ώρες εκπαίδευση στη διαδικασία ενεργοποίησης. Η IBM θα υποστηρίξει την παραμετροποίηση του περιβάλλοντος παραγωγής του IBM SaaS. Η εν λόγω παραμετροποίηση περιλαμβάνει έως τρία έργα εξέλιξης και μία δέσμη ειδοποιήσεων. Η IBM θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση λογισμικού, τη διαδικασία επικύρωσης της λύσης από τον Πελάτη, την ανάπτυξη επιχειρηματικών διαδικασιών του Πελάτη και την υποστήριξη τελικών χρηστών του Πελάτη. Η υπηρεσία IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On



Boarding Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

## Παράρτημα Β

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

- α. Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριάντα εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ανέκυψε το συμβάν που είχε επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. 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 Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα 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.
- β. 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)
< 99,7% για Πελάτες που αγόρασαν Υποστήριξη Premium	2%
< 99,0% αν δεν έχει αγοραστεί Υποστήριξη Premium	2%
< 97,0%	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 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  
- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας  
= 42.700 λεπτά

= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα  
κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα

---

Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά

**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.