

## IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **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.

Για το σκοπό αυτού του IBM SaaS, 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. **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. Χρέωσεις 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 Χρέωσεις 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 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 συμβάσεις 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 Program Management on Cloud Essential ή το IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Στους συνδρομητές του IBM Emptoris Program 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 Ανανέώσεις 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 Program Management on Cloud.

## **6.12 Μη Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης**

Οι Χρήστες-Διαχειριστές (Administrative Users) περιλαμβάνονται στην προσφορά IBM SaaS. Ο Πελάτης δεν οφείλει να αποκτήσει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για τους χρήστες-διαχειριστές του IBM SaaS. Ένας Χρήστης-Διαχειριστής είναι εξουσιοδοτημένος να ορίζει άδειες επί εφαρμογών και δεδομένων για ένα ρόλο ή μια ομάδα δαπανών (spend role/group), να τροποποιεί ιδιότητες εφαρμογών, να παραμετροποιεί διαστάσεις, μονάδες μέτρησης και χαρακτηριστικά και να παραμετροποιεί τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, οργανισμούς, πηγές δεδομένων, ομάδες, ρόλους, ροές εργασιών, κατηγορίες και κύριες εγγραφές προμηθευτών της Πλατφόρμας Strategic Supply Management.

## Παράρτημα Α

### 1. Περιγραφή IBM SaaS

Το IBM Emptoris Program Management on Cloud παρέχει σε τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να μελετούν δεδομένα προγραμμάτων σε πραγματικό χρόνο, καθώς και να ασχολούνται ενεργώς με την εκτέλεση μιας ευρείας γκάμας δραστηριοτήτων διαχείρισης προγραμμάτων. Χρησιμοποιώντας παραμετροποιήσιμες φόρμες και ροές εργασιών, οι τελικοί χρήστες μπορούν να εκτελούν και να διαχειρίζονται βασικές εργασίες με τα εν λόγω προγράμματα. Αυτή η προσφορά IBM SaaS παρέχει στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα προληπτικής παρακολούθησης, καταμέτρησης και έλεγχου της εξοικονόμησης πόρων και της επίτευξης στόχων των προγραμμάτων με τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και λειτουργιών δημιουργίας αναφορών. Αυτή η προσφορά αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

#### α. Task management

Παρέχει δυνατότητες δημιουργίας εργασιών, ανάθεσης ρόλων, ορισμού προειδοποιήσεων και ειδοποιήσεων, και διασύνδεσης με γονικά έργα. Οι χρήστες μπορούν επίσης να δημιουργήσουν ορόσημα εκτέλεσης εργασιών και να τα συσχετίσουν με αντίστοιχα συμβάντα και συμβόλαια προμήθειας. Πληροφορίες κατάστασης βάσει κανόνων ενημερώνουν το χρήστη για την πρόοδο εργασιών και για το εάν ένα έργο βρίσκεται εντός ή εκτός των προθεσμιών που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης του έργου.

#### β. Program and project management

Παρέχει δυνατότητες διαχείρισης προγραμμάτων και έργων που επιτρέπουν στους χρήστες να αξιοποιούν πρότυπα για τη δημιουργία έργων που αποτελούνται από περισσότερες από μία εργασίες και να αναθέτουν την εκτέλεση των εν λόγω έργων σε συγκεκριμένα άτομα και ομάδες ατόμων. Οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν τα έργα και τα προγράμματα και να εντοπίζουν τυχόν ζητήματα και "κόκκινες σημαίες", καθώς και να ενημερώνονται για την εξοικονόμηση κόστους που επιτεύχθηκε από ένα έργο ή πρόγραμμα.

#### γ. Dashboards and reports

Παρέχει τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για δραστηριότητες προμήθειας σε μία κεντρική θέση, με ειδικά προσαρμοσμένα χειριστήρια (dashboards) και αναφορές. Επιτρέπει στο χρήστη την παρακολούθηση προόδου και τη δημιουργία αναφορών ανά εργασία ή ανά ορόσημο.

#### δ. Savings tracking

Επιτρέπει την καταγραφή πληροφοριών για την εξοικονόμηση κόστους που επιτεύχθηκε ανά έργο ή ανά εργασία και την αυτόματη συγκέντρωση των εγκεκριμένων οικονομιών σε επίπεδο έργου και προγράμματος. Παρέχει επίσης επιλογές για την πραγματοποίηση ροών εργασιών έγκρισης για προγράμματα εξοικονόμησης κόστους και τη δημιουργία σχετικών αναφορών.

#### ε. Issue tracking

Επιτρέπει την παρακολούθηση ζητημάτων και κινδύνων που έχουν επιπτώσεις σε ροές εργασιών, προγράμματα και έργα. Ενημερώνει το χρήστη για σημαντικά ορόσημα που επιτεύχθηκαν και του επιτρέπει να παρακολουθεί τα σημεία συμφόρησης. Επιτρέπει την αυτόματη προσαρμογή της κατάστασης μιας εργασίας ανάλογα με την κρισιμότητα του ζητήματος/κινδύνου που εντοπίστηκε και εμποδίζει το κλείσιμο εργασιών για τις οποίες υπάρχουν ανοιχτά ζητήματα.

#### στ. Resource management

Παρέχει τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για τη χρήση πόρων και παρακολούθησης την εργασιών που ανατέθηκαν σε ένα χρήστη και του αριθμού ημερών που δαπανήθηκαν από το χρήστη για την εκτέλεση των εν λόγω εργασιών. Επιτρέπει τη δημιουργία αναφορών για τη μέση διάρκεια εκτέλεσης εργασιών, τις ολοκληρωμένες εργασίες και άλλους δείκτες KPI (Key Performance Indicators).

#### ζ. Workflow management

Επιτρέπει τη δημιουργία ροών εργασιών διαδικασιών με τη χρήση μιας λειτουργίας γραφικής μοντελοποίησης, και τη συσχέτιση προειδοποιήσεων και ειδοποιήσεων με συγκεκριμένα συμβάντα.

η. Security

Επιτρέπει τον καθορισμό ορίων ασφάλειας βάσει ρόλων ανά πρόγραμμα, έργο, εργασία ή ορόσημο για τη διαχείριση συγκεκριμένων ρόλων και δυνατοτήτων πρόσβασης χρηστών.

θ. Request management

Παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα δημιουργίας αιτήσεων που βασίζονται σε προδιαμορφωμένες φόρμες. Η λειτουργία Request Management χρησιμοποιεί την παραμετροποιημένη λειτουργία Workflow Management για τη δρομολόγηση και την προώθηση αιτήσεων στους κατάλληλους χρήστες.

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 Εκδοχή 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. Προαιρετικές Επιλογές

### 2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Στους Πελάτες επιτρέπεται να αποκτούν πρόσβαση και να αναζητούν πληροφορίες σε χώρους αποθήκευσης (repositories) διαχείρισης προγραμμάτων και διαχείρισης αιτήσεων, να εξετάζουν αναφορές, να δημιουργούν αιτήσεις, να συμμετέχουν σε ροές εργασιών ως υπεύθυνοι έγκρισης (approver) ή δρομολογητές (router), να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε αξιολογήσεις, να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε εργασίες ή/και αιτήσεις, να λαμβάνουν και να ενημερώνουν την κατάσταση εργασιών που τους ανατέθηκαν και να λαμβάνουν προειδοποιήσεις κινδύνου.

### 2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Αυτή η προσφορά 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).

## 3. Προσφορές Υποστήριξης επιπέδου Premium (Premium Support)

### 3.1 IBM Emptoris Program 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 Program 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 προωθεί 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 οποιοσδήποτε 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.

### 3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Αυτή η προσφορά περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά του IBM Emptoris Program 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.

- Εγκατάσταση Προσαρμοσμένου Κώδικα

Η IBM θα μεριμνά για την εγκατάσταση προσαρμοσμένου κώδικα που δημιουργείται από την υπηρεσία IBM Professional Services (βάσει χωριστής σύμβασης μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών) στο πλαίσιο του IBM SaaS.

- 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 Program Management on Cloud Premier Premium Support.

- Εξωτερικός Κώδικας

Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support για να είναι δυνατή η εγκατάσταση προσαρμοσμένων τεχνουργημάτων στο IBM SaaS, όπως π.χ. έξοδοι χρήστη (user exits), προσαρμογείς (adapters) ή άλλες εξωτερικές διεργασίες.

#### 4. 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.

## **4.1 Δεσμεύσεις Παροχής Υπηρεσιών**

### **4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την υλοποίηση μιας λειτουργίας διαχείρισης αιτημάτων με μεταδεδομένα του Πελάτη, μια ροή εργασιών αιτημάτων και τις αντίστοιχες ειδοποιήσεις για ένα (1) είδος αιτημάτων. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 8 ωρών, το οποίο θα περιλαμβάνει τον ορισμό των απαιτήσεων του Πελάτη και τα ακόλουθα στοιχεία του συγκεκριμένου είδους αιτημάτων: απαιτήσεις μεταδεδομένων, απαιτήσεις ροής εργασιών, απαιτήσεις αποστολής ειδοποιήσεων, ρόλους χρηστών, σχεδιασμό ασφάλειας και ορισμό οργανισμού στον οποίο θα ανατεθεί η διεκπεραίωση των αιτημάτων, και απαιτήσεις δημιουργίας αναφορών. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης του διαχειριστή διάρκειας έως 16 ωρών για την παραμετροποίηση της σύνταξης αιτημάτων, και έως 8 ωρών για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού για τους τελικούς χρήστες. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο σε ένα μη παραγωγικό περιβάλλον με βάση την επιλεγμένη προσέγγιση σχεδίασης. Η IBM θα δημιουργήσει ένα περιορισμένο σύνολο παραμετροποιήσεων στο περιβάλλον παραγωγής του IBM SaaS για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων της ομάδας έργου του Πελάτη. Συγκεκριμένα θα δημιουργήσει ένα είδος αιτημάτων, έως 10 πρόσθετα πεδία μεταδεδομένων του Πελάτη που σχετίζονται με το αίτημα, έως πέντε ροές εργασιών για το αίτημα, με έως 15 σημεία αποφάσεων συνολικά στις εν λόγω ροές εργασιών, έως τρεις ειδοποιήσεις για το αίτημα και έως δύο ρόλους χρηστών με ρυθμίσεις ασφάλειας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει υποστήριξη στον Πελάτη στην εκτέλεση δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης ζητημάτων με το λογισμικό και της προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες για δελτία υποστήριξης κρισιμότητας 1 της IBM. 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.

### **4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την παραμετροποίηση ενός πρόσθετου είδους αιτημάτων στο IBM SaaS που θα βασίζεται στην παράδοση της υπηρεσίας IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Η υπηρεσία IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement πρέπει να αγοραστεί και να ολοκληρωθεί ταυτόχρονα με αυτή την υπηρεσία ή να ολοκληρωθεί πριν την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.

### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την υλοποίησης μιας λειτουργίας διαχείρισης έργου με μεταδεδομένα του Πελάτη, μια ροή εργασιών έργου και αντίστοιχες ειδοποιήσεις, για ένα (1) πρότυπο έργου. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο σχεδίασης (design workshop) διάρκειας 8 ωρών, το οποίο θα περιλαμβάνει τον ορισμό των απαιτήσεων του Πελάτη και τα ακόλουθα στοιχεία του συγκεκριμένου προτύπου έργου: εργασίες του έργου, απαιτήσεις μεταδεδομένων, απαιτήσεις ροής εργασιών, απαιτήσεις αποστολής ειδοποιήσεων για το έργο, ρόλους χρηστών, σχεδιασμό ασφάλειας και ορισμό οργανισμού στον οποίο θα ανατεθεί το έργο, και απαιτήσεις δημιουργίας αναφορών για το έργο. Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης του διαχειριστή διάρκειας έως 16 ωρών για την παραμετροποίηση των επιμέρους στοιχείων του έργου, και έως 8 ωρών για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού για τους τελικούς χρήστες. Η IBM θα δημιουργήσει ένα αρχέτυπο σε ένα μη παραγωγικό περιβάλλον με βάση την επιλεγμένη προσέγγιση σχεδίασης. Η IBM θα δημιουργήσει άμεσα ένα περιορισμένο σύνολο παραμετροποιήσεων στο περιβάλλον παραγωγής του IBM SaaS για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων της ομάδας έργου του Πελάτη. Συγκεκριμένα θα δημιουργήσει ένα πρότυπο έργου, έως 10 πρόσθετα πεδία μεταδεδομένων του Πελάτη που σχετίζονται με το έργο, έως πέντε ροές εργασιών για το έργο, με έως 15 σημεία αποφάσεων συνολικά στις εν λόγω ροές εργασιών, έως τρεις ειδοποιήσεις για το έργο και έως δύο ρόλους χρηστών με ρυθμίσεις ασφάλειας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει υποστήριξη στον Πελάτη στην εκτέλεση δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης ζητημάτων με το λογισμικό και της προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες για δελτία υποστήριξης κρισιμότητας 1 της IBM. 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.

### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες για την παραμετροποίηση ενός πρόσθετου προτύπου έργου στο IBM SaaS που θα βασίζεται στην παράδοση της υπηρεσίας IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Η υπηρεσία IBM Emptoris Program Management Project Manager

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

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program 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. Η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο ενεργοποίησης (enablement workshop) για τις διαχειριστικές λειτουργίες του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων των ειδών αιτημάτων και των προτύπων έργου, με τα αντίστοιχα μεταδεδομένα, ροές εργασιών, ρόλους χρηστών και ρυθμίσεις ασφάλειας, και τις λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και αποστολής ειδοποιήσεων. Το εργαστήριο θα περιλαμβάνει μια λειτουργική επισκόπηση και πρακτικές ασκήσεις που θα επιτρέπουν τον Πελάτη να εξοικειωθεί με το λογισμικό. Η υπηρεσία IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement ή IBM Emptoris Program Management Project Manager 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 ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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.

Για μια δέσμη προσφορών IBM SaaS (μεμονωμένα 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

<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 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

**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.