

## IBM Cognos Territory and Quota Management

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 Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. Πρόσβαση (Access) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Επιλέξιμων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- δ. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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.
- ε. Εκατομμύριο Γραμμές σε Αρχεία (Million Record Lines) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Αρχείο (Record) είναι τα δεδομένα που αντιπροσωπεύουν οποιοδήποτε φυσικό ή ηλεκτρονικό έγγραφο που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, αρχείων λεπτομερειών κλήσεων, τιμολογίων, σχεδίων, εντολών αγοράς, προσφορών, αποδείξεων, εγγράφων επιστροφής, παραγγελιών, χρονοδιαγραμμάτων και φορτωτικών. Γραμμές σε Αρχεία (Record Lines) είναι οι γραμμές στοιχείων στο Αρχείο τις οποίες επεξεργάζεται το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Εκατομμυρίων Γραμμών σε Αρχεία για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Γραμμών σε Αρχεία τις οποίες επεξεργάζεται το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- στ. Δικαιούχος Πληρωμής Παλιότερης Υποδομής (Legacy Payee) και Συμβόλαιο Παλιότερης Υποδομής (Legacy Contract) είναι μονάδες μέτρησης βάσει των οποίων μπορεί να αποκτηθεί το δικαίωμα χρήσης του IBM SaaS. Τα είδη μετρικών συστημάτων χρέωσης παλιότερης υποδομής δεν διατίθενται πλέον ενεργά στην αγορά από την IBM. Όμως, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να συμφωνήσει στην αύξηση των υφιστάμενων δικαιωμάτων του Πελάτη να χρησιμοποιεί ορισμένες εκδοχές του IBM SaaS ("SaaS Παλιότερης Υποδομής") βάσει ενός είδους μετρικού συστήματος χρέωσης Παλιότερης Υποδομής. Οι προσφορές IBM SaaS που αποκτώνται βάσει ενός είδους μετρικού συστήματος Παλιότερης Υποδομής φέρουν την ένδειξη "Legacy" στο όνομα του IBM SaaS σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η χρήση όλων των SaaS Παλιότερης Υποδομής από τον Πελάτη υπόκειται στους όρους για το μετρικό σύστημα χρέωσης που καθορίζονται στη σύμβαση βάσει της οποίας ο Πελάτης είχε αποκτήσει αρχικά τη δυνατότητα χρήσης του SaaS Παλιότερης Υποδομής ("Σύμβαση Παλιότερης Υποδομής"). Σε καμία περίπτωση δεν θα ερμηνεύονται οι όροι της Σύμβασης Παλιότερης Υποδομής έτσι ώστε να επεκτείνουν το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το SaaS Παλιότερης Υποδομής πέραν από την ποσότητα που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος, ούτε θα θεωρείται ότι οι όροι εκτός από τους καθορισμένους όρους για το μετρικό σύστημα χρέωσης του SaaS Παλιότερης Υποδομής διέπουν τη χρήση της προσφοράς IBM SaaS.

### **3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση**

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

#### **3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα**

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

#### **3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης**

Εάν η πραγματική χρήση του Πελάτη κατά τη διάρκεια του κύκλου τιμολόγησης υπερβεί το δικαίωμα χρήσης που έχει αποκτήσει, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί σε μηνιαία βάση για την υπέρβαση έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

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

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

#### **4.1 Αυτόματη Ανανέωση**

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει την ισχύ της λήγουσας περιόδου συνδρομής του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

## 4.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη αναφέρεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

## 4.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη αναφέρεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η ισχύς του IBM SaaS θα παύσει με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά την ημερομηνία λήξης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσει μια νέα Περίοδο Συνδρομής.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS, όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Βασική Προσφορά

Κάθε IBM SaaS περιλαμβάνει μία παραγωγική περίπτωση χρήσης (production instance), μία μη παραγωγική περίπτωση χρήσης (non-production instance) και ιστορικά δεδομένα έως τριών ετών.

### 6.2 Χρήστες εκτός της Επιχείρησης του Πελάτη

Για τους σκοπούς του IBM SaaS, ο Πελάτης μπορεί να παράσχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε χρήστες εκτός της Επιχείρησης του Πελάτη. Οι εν λόγω χρήστες θα θεωρούνται Χρήστες του IBM SaaS και θα έχουν τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος να εξασφαλίζει τη συμμόρφωση των Χρηστών του IBM SaaS με τους παρόντες όρους.

### 6.3 Ρόλοι Χρηστών

Ενεργός Δικαιούχος Πληρωμής (Active Payee) είναι ένας Επιλέξιμος Συμμετέχων απασχολούμενος επί του παρόντος, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη και βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS για τους σκοπούς του υπολογισμού ή/και της λήψης αποτελεσμάτων από τις διεργασίες των λειτουργικών ενοτήτων του, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, πιστώσεων και συναλλαγών.

Ανενεργός Δικαιούχος Πληρωμής (Inactive Payee) είναι ένας Επιλέξιμος Συμμετέχων ο οποίος δεν είναι επί του παρόντος απασχολούμενος, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη, αλλά ωστόσο εξακολουθεί να βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS.

### 6.4 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων του IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

### 6.5 Data History Premium

Εάν ο Πελάτης έχει το δικαίωμα σε Data History Premium, τότε το IBM SaaS περιλαμβάνει την παροχή ιστορικών δεδομένων για μια περίοδο έως επτά ετών.

### 6.6 Προγράμματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης

Το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην εκπλήρωση υποχρεώσεων συμμόρφωσής του, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε νόμους, κανονισμούς, πρότυπα ή πρακτικές. Οποιοσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές, συμβουλές χρήσης ή οδηγίες παρέχονται από το IBM

SaaS δεν αποτελούν νομική, λογιστική ή άλλη επαγγελματική συμβουλή και συνιστάται στον Πελάτη να συμβουλευέται το δικό του δικηγόρο ή άλλο εξειδικευμένο σύμβουλο. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι ο Πελάτης και όλες οι δραστηριότητες, εφαρμογές και συστήματα του Πελάτη συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, πρότυπα και πρακτικές. Η χρήση του IBM SaaS δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

### **6.7 Δικτυακοί Τόποι ή Υπηρεσίες Τρίτων**

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει Περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με το IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από 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 δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### **6.8 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.

### Παράρτημα Α

Το IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") αυτοματοποιεί τη διαδικασία προσδιορισμού των δικαιούχων πληρωμής ή/και των περιφερειών που θα λάβουν πιστώσεις για συναλλαγές πώλησης μέσω της αξιολόγησης κανόνων πίστωσης και περιφερειακής κατανομής. Παρέχει επίσης λειτουργίες για τη διαχείριση της κατανομής και της καταχώρησης ποσοστώσεων που βασίζονται στις πραγματοποιηθείσες πωλήσεις. Το IBM SaaS είναι μια πλήρως διαδικτυακή λύση η οποία επιτρέπει σε οποιονδήποτε χρήστη να αποκτά με τη χρήση ενός προγράμματος πλοήγησης (web browser) πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του, όπως π.χ. ο ορισμός κανόνων πίστωσης, οργανωτικών ιεραρχιών και διαδικασιών δημιουργίας αναφορών και διαχείρισης ποσοστώσεων.

## Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η παρούσα Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) είναι για το ακόλουθο IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

Η IBM παρέχει την παρούσα Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - "Σύμβαση SLA") στους Πελάτες της βάσει των παρακάτω όρων. Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής σας. Αποδέχεστε ότι η παρούσα Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

### 1. Ορισμοί

- α. "Εξουσιοδοτημένη Επαφή" (Authorized Contact) είναι το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- β. "Πίστωση Διαθεσιμότητας" (Availability Credit) είναι το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία.
- γ. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από την Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- δ. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου της Υπηρεσίας, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- ε. "Πελάτης" (Customer) είναι ένα νομικό πρόσωπο που εγγράφεται ως συνδρομητής για τη λήψη της Υπηρεσίας απευθείας από την IBM, το οποίο δεν έχει αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων υποχρεώσεων πληρωμής, βάσει της σύμβασής του με την IBM για την Υπηρεσία.
- στ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία και κανένας από τους χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Διευκρινίζεται ότι δεν υπάρχει "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" εάν οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε πτυχή της Υπηρεσίας για την οποία διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
  - Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος,
  - Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
  - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στην Υπηρεσία από οποιονδήποτε με χρήση των δικών σας κωδικών πρόσβασης ή εξοπλισμού).

- Μη συμμόρφωση με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
  - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ζ. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. Περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure) είναι Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλη κακόβουλη συμπεριφορά, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM.
- θ. "Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος" (Planned System Downtime) είναι μια προγραμματισμένη διακοπή της Υπηρεσίας για σκοπούς συντήρησης.
- ι. "Υπηρεσία" (Service) είναι οι προσφορές IBM SaaS για τις οποίες ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA, οι οποίες αναφέρονται στην πρώτη σελίδα της παρούσας Σύμβασης SLA. Η παρούσα Σύμβαση SLA ισχύει για κάθε Υπηρεσία χωριστά και όχι για το συνδυασμό τους.
- ια. "Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών" (Service Level) είναι το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

## 2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Για να πληρώτε τις προϋποθέσεις για την έγερση Αξίωσης, θα πρέπει να έχετε υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης (support ticket) για κάθε Συμβάν στο Help Desk υποστήριξης πελατών της IBM για την αντίστοιχη Υπηρεσία, σύμφωνα με την καθορισμένη από την IBM διαδικασία για την αναφορά ζητημάτων υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες αναλυτικές πληροφορίες για το Συμβάν, συμπεριλαμβανομένης της χρονικής στιγμής που υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος, και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος στο βαθμό που απαιτείται για δελτία υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Το εν λόγω δελτίο υποστήριξης πρέπει να υποβάλλεται εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας.

Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να εγείρει την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης.

Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να παρέχει στην IBM όλες τις εύλογες λεπτομέρειες αναφορικά με την Αξίωση, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλυτικών περιγραφών όλων των σχετικών Συμβάντων και του Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών που σύμφωνα με την Αξίωση δεν επιτεύχθηκε.

Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας θα βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας που αντιστοιχεί στη συνολική συνδυασμένη διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

Για Δέσμες Υπηρεσιών (Bundled Services: μεμονωμένες Υπηρεσίες που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία. Μπορείτε να εγείρετε Αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερες από μία Υπηρεσίες σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.

Για Υπηρεσίες που αγοράστηκαν στα πλαίσια μιας σχέσης ESSO (Enterprise Software and Services Option), SSSO (Software and Services Special Option) ή OIO (Open Infrastructure Offering) ή (OIO), η

Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση την εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Volume Price) για την Υπηρεσία που έχει δημοσιευτεί για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης. Θα δικαιούσθε να λαμβάνετε το εν τρίτο (1/3) της Πίστωσης Διαθεσιμότητας.

Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιοδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατόν (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία.

Η IBM θα επιδεικνύει εύλογη κρίση κατά την εξακρίβωση των Αξιώσεων, βασιζόμενη στις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στα αρχεία της, οι οποίες θα κατισχύουν σε περίπτωση αντίθεσης με τα δεδομένα στα δικά σας αρχεία.

ΟΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ SLA ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ.

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Ποσοστό Διαθεσιμότητας	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
99% - 99,75%	2%
95% - 98,99%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

Το "Ποσοστό Διαθεσιμότητας" υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 476 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 476 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.724 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά	

### 4. Εξαιρέσεις

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

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

Εάν έχετε αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις σας βάσει των Όρων Χρήσης, της Οριοθέτησης Αποδεκτής Χρήσης ή της σύμβασής σας για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής.

**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.