

IBM Social Media Analytics

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/>.

Οι Όροι Χρήσης είναι επιπρόσθετοι στους 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. Σε περίπτωση που προκύπτει διαφορά μεταξύ των Γενικών Όρων και των παρόντων Όρων για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS, οι παρόντες Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS θα κασιχύνουν των Γενικών Όρων.

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

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

Μέρος 1 - Όροι της IBM

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η προσφορά IBM SaaS πωλείται βάσει των ακόλουθων μετρικών συστημάτων χρέωσης:

- 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. Χίλια Έγγραφα (Thousand Document) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Έγγραφο είναι μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας εγγραφής κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του εγγράφου, ή οποιοδήποτε φυσικό ή ηλεκτρονικό είδος εγγράφου που ορίζεται στο IBM SaaS, συμπεριλαμβανμένων, ενδεικτικά, τιμολογίων, παραγγελιών, εντολών αγοράς, προσφορών, χρονοδιαγραμμάτων, σχεδίων, εγγράφων επιστροφής, φορτωτικών, αποδείξεων και χρηματοοικονομικών εγγράφων. Κάθε ένα από τα δικαιώματα επί Χιλίων Εγγράφων αντιπροσωπεύει Χίλια Έγγραφα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Χιλίων Εγγράφων για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγράφων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. Δέσμευση (Engagement) είναι 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.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

3.1 Επιλογές Τιμολόγησης

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Οι επιλογές τιμολόγησης για τη χρέωση συνδρομής του IBM SaaS είναι οι εξής:

- α. Ανά Μήνα (εκ των υστέρων)
- β. Ανά Τρίμηνο (προκαταβολικά)
- γ. Ανά Έτος (προκαταβολικά)
- δ. Πλήρες Ποσό (προκαταβολικά)

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

3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του 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.

3.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής, ο Πελάτης θα τιμολογείται σε μηνιαία βάση για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

3.4 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

Η προσφορά υπηρεσιών Social Media Analytics Software as a Service Jump Start θα χρεώνεται προκαταβολικά όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4. Δημιουργία Λογαριασμού και Πρόσβαση

Όταν ένας Χρήστης του IBM SaaS εγγραφεί για την απόκτηση λογαριασμού ("Λογαριασμός"), η IBM μπορεί να παράσχει στο Χρήστη του IBM SaaS μια ταυτότητα Λογαριασμού και έναν κωδικό πρόσβασης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS διαχειρίζεται τις πληροφορίες του Λογαριασμού του και μεριμνά για την επικαιροποίησή τους. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει τη διόρθωση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που παρασχέθηκαν στα πλαίσια της διαδικασίας εγγραφής για ένα Λογαριασμό ή για τη χρήση του IBM SaaS, ή την αφαίρεση αυτών από τις πληροφορίες του Λογαριασμού, και οι εν λόγω πληροφορίες θα διορθωθούν ή θα αφαιρεθούν, με την επισήμανση ότι η αφαίρεση πληροφοριών ενδέχεται να εμποδίζει την πρόσβαση στο IBM SaaS.

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

5. Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής

5.1 Αυτόματη Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής

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

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

5.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται αναφορικά με την ανανέωση της συνδρομής ότι η τιμολόγηση θα συνεχίζεται μετά τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχούς τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.3 Απαιτείται Ανανέωση από τον Πελάτη

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

6. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS, όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 Συμπληρωματικοί Ορισμοί

"**IBM SaaS**", όπως ορίζεται στη Σύμβαση, είναι μια υπηρεσία λογισμικού και δεν περιλαμβάνει Περιεχόμενο, Εφαρμογές Τρίτων ή Δικτυακούς Τόπους Τρίτων.

"**Περιεχόμενο**" (**Content**), όπως ορίζεται στη Σύμβαση, περιλαμβάνει πληροφορίες ή δεδομένα, εν όλω ή εν μέρει, που παρέχονται από ή για τον Πελάτη ή στα οποία γίνεται πρόσβαση για λογαριασμό του Πελάτη από την IBM ή τους Προμηθευτές της, από Δικτυακούς Τόπους Τρίτων.

"**Εφαρμογές Τρίτων**" (**Third Party Applications**) είναι εφαρμογές και λογισμικό που παρέχονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα εκτός IBM και λειτουργούν σε συνεργασία με το IBM SaaS.

"**Δικτυακοί Τόποι Τρίτων**" (**Third Party Sites**) είναι websites τρίτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, εκείνων που περιλαμβάνουν περιεχόμενο κοινωνικής δικτύωσης, όπως π.χ. το Facebook, το Klout και το Twitter.

7.2 Εσωτερική Χρήση

Επιπλέον των περιορισμών που τίθενται στη Σύμβαση αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS, οι αναφορές, τα αποτελέσματα και τα άλλα δεδομένα εξόδου που αποκτώνται από το IBM SaaS παρέχονται μόνο για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και δεν επιτρέπεται η χρήση τους για την παροχή υπηρεσιών σε τρίτους. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται χορηγήσει περαιτέρω άδειες χρήσης, να προβεί σε ενοικίαση ή υπεκμίσθωση ή κατά άλλον τρόπο να καθιστά τις αναφορές, τα αποτελέσματα ή τα άλλα δεδομένα εξόδου που αποκτήθηκαν από το IBM SaaS διαθέσιμα σε τρίτους.

7.3 Πρόσβαση και Χρήση Περιεχομένου, Εφαρμογών Τρίτων και Δικτυακών Τόπων Τρίτων

Το IBM SaaS παρέχει στον Πελάτη τα απαιτούμενα μέσα για την επιλογή και την πρόσβαση σε Περιεχόμενο από Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τόπους Τρίτων για δική του Χρήση με το IBM SaaS. Το Περιεχόμενο δεν βρίσκεται στην κυριότητα ούτε ελέγχεται από την IBM και τους προμηθευτές της, και η IBM και οι προμηθευτές της δεν παραχωρούν άδειες χρήσης ή κατά άλλον τρόπο παρέχουν δικαιώματα επί του Περιεχομένου. Το Περιεχόμενο μπορεί να περιλαμβάνει υλικά που είναι παράνομα, ανακριβή, παραπλανητικά, απρεπή ή κατά άλλον τρόπο αποδοκιμαστέα. Η IBM ή οι προμηθευτές της δεν έχουν καμία υποχρέωση να επιθεωρούν, να φιλτράρουν, να επαληθεύουν, να διορθώνουν ή να αφαιρούν οποιοδήποτε Περιεχόμενο. Όμως, η IBM ή οι προμηθευτές της μπορούν κατά την αποκλειστική τους διακριτική ευχέρεια να το πράξουν.

Το IBM SaaS μπορεί να περιέχει λειτουργίες που έχουν σχεδιαστεί για τη συνεργασία με Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τρίτων (π.χ. εφαρμογές Facebook ή Twitter). Επιπλέον των εξουσιοδοτήσεων που απαιτούνται στη Σύμβαση για Περιεχόμενο, ο Πελάτης θα παράσχει στην IBM τις απαραίτητες

εξουσιοδοτήσεις και την απαιτούμενη πρόσβαση σε Περιεχόμενο, Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τόπους Τρίτων για τη λειτουργία του IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να είναι υποχρεωμένος να συνάψει χωριστές συμβάσεις με τα τρίτα μέρη για την πρόσβαση ή χρήση Περιεχομένου, Εφαρμογών Τρίτων και Δικτυακών Τόπων Τρίτων. Η IBM δεν είναι συμβαλλόμενο μέρος σε οποιαδήποτε τέτοια χωριστή σύμβαση, ως ρητή προϋπόθεση των παρόντων Όρων Χρήσης. Ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τους όρους των εν λόγω χωριστών συμβάσεων.

7.4 Περιορισμοί

Επιπλέον των προϋποθέσεων χρήσης αναφορικά με το IBM SaaS που καθορίζονται στη Σύμβαση, ο Πελάτης δεν θα προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. πρόσβαση ή χρήση Δικτυακών Τόπων Τρίτων, Εφαρμογών Τρίτων ή Περιεχομένου με το IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της αντιγραφής, τροποποίησης ή δημιουργίας παράγωγων έργων, σε περίπτωση που η εν λόγω πρόσβαση ή χρήση θα συνιστούσε παραβίαση εφαρμοστέων νόμων ή των όρων οποιωνδήποτε αδειών χρήσης, συμβάσεων ή άλλων όρων ή περιορισμών τρίτων,
- β. διανομή, επίδειξη, εμφάνιση σε οθόνη κατά άλλον τρόπο διάθεση του IBM SaaS ή Περιεχομένου σε οποιουδήποτε τρίτους, εκτός εάν επιτρέπεται βάσει μιας σύμβασης με τον παροχέα του Περιεχομένου,
- γ. πρόσβαση ή χρήση οποιουδήποτε τμήματος του IBM SaaS για τη δημιουργία ή τη συνεισφορά σε κάποιο ανταγωνιστικό προϊόν ή υπηρεσία.

7.5 Καταγγελία βάσει Ενεργειών Τρίτων

7.5.1 Καταγγελία από την IBM

Επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, εάν ένας παροχέας πάψει να καθιστά διαθέσιμο έναν Δικτυακό Τόπο Τρίτου, μια Εφαρμογή Τρίτου ή Περιεχόμενο ή επιβάλει όρους που συνιστούν ουσιώδη επιβάρυνση ή κίνδυνο για την IBM, τους προμηθευτές της, τους πελάτες της ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, ή εάν η IBM γνωρίζει ή έχει λόγο να πιστεύει ότι η επεξεργασία συγκεκριμένου περιεχομένου μέσω του IBM SaaS συνιστά παραβίαση δικαιωμάτων (συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας) οποιουδήποτε τρίτου μέρους, η IBM μπορεί να διακόψει την παροχή των αντίστοιχων λειτουργιών του IBM SaaS χωρίς να παράσχει στον Πελάτη οποιοδήποτε δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, πίστωσης ή άλλης αποζημίωσης.

Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM χωρίς καθυστέρηση για οποιοδήποτε συμβάν ή περίσταση που σχετίζεται με την εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS, σε περίπτωση που κατά την αντίληψη του Πελάτη το εν λόγω συμβάν ή περίσταση είναι πιθανό να οδηγήσει σε έγερση αξίωσης ή απαίτησης εναντίον της εκ μέρους του χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα παρέχει στην IBM κάθε σχετική πληροφορία αναφορικά με το εν λόγω συμβάν ή περίσταση μετά από σχετικό αίτημά της.

7.5.2 Καταγγελία από τον Πελάτη

Επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, εάν ένας παροχέας πάψει να καθιστά διαθέσιμη μια Εφαρμογή Τρίτου, έναν Δικτυακό Τόπο Τρίτου ή Περιεχόμενο ή προβεί σε ουσιώδεις αλλαγές στους όρους βάσει των οποίων καθίσταται διαθέσιμη η εν λόγω Εφαρμογή, ο Δικτυακός Τόπος ή το Περιεχόμενο, και ο Πελάτης αποδείξει ότι η εν λόγω μη διαθεσιμότητα συνιστά ουσιώδες και διαρκές εμπόδιο στη δυνατότητα χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη, τότε ο Πελάτης μπορεί να ειδοποιήσει την IBM για την πρόθεσή του να τερματίσει τη συνδρομή του για το IBM SaaS, εν όλω ή εν μέρει. Η εν λόγω συνδρομή για το IBM SaaS θα τερματιστεί 30 ημέρες από την ημερομηνία της εν λόγω ειδοποίησης, εκτός εάν οι εν λόγω υπηρεσίες τρίτων ξαναγίνουν διαθέσιμες κατά τη διάρκεια της περιόδου 30 ημερών. Σε περίπτωση καταγγελίας βάσει του παρόντος άρθρου, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη τις προπληρωμένες αμοιβές που καλύπτουν το υπόλοιπο της χρονικής περιόδου συνδρομής που τερματίστηκε, αρχίζοντας από την ημερομηνία καταγγελίας.

Ο Πελάτης δεν θα έχει δικαιώματα καταγγελίας που να βασίζονται σε οποιαδήποτε δήλωση της IBM περί μελλοντικών της κατευθύνσεων ή προθέσεων αναφορικά με το IBM SaaS ή οποιονδήποτε Δικτυακό Τόπο Τρίτου, Εφαρμογή Τρίτου ή Περιεχόμενο. Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται στο παρόν, ο Πελάτης δεν θα έχει το δικαίωμα καταγγελίας, ούτε θα δικαιούται οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή αποζημίωση για τη μη διαθεσιμότητα οποιωνδήποτε προϊόντων ή υπηρεσιών τρίτων.

7.5.3 Πρόσβαση και Αποθήκευση

Μετά την καταγγελία ή λήξη της παρούσας Σύμβασης, η IBM δεν θα έχει καμία υποχρέωση φύλαξης, αποθήκευσης ή κατά άλλον τρόπο διάθεσης στον Πελάτη οποιωνδήποτε αιτημάτων αναζητήσεων

πληροφοριών (queries), Περιεχομένου ή αποτελεσμάτων και άλλων δεδομένων εξόδου που αποκτήθηκαν από τον Πελάτη στα πλαίσια της εκ μέρους του χρήσης του IBM SaaS.

7.5.4 Όρια Χρήσης

Η χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη μπορεί να υπόκειται σε περιορισμούς. Για παράδειγμα, μπορεί να ισχύουν όρια για το χρησιμοποιούμενο χώρο αποθήκευσης, τον αριθμό αιτημάτων αναζήτησης πληροφοριών (queries) ή να υπάρχουν άλλα όρια ή περιορισμοί χρήσης. Ως πρόσθετος Περιορισμός Χρήσης, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS με σκοπό την παρακολούθηση της διαθεσιμότητας, της απόδοσης ή της λειτουργικότητας του IBM SaaS, ή για οποιουδήποτε άλλους συγκριτικούς ή ανταγωνιστικούς σκοπούς. Οι περιορισμοί χρήσης θα τεκμηριώνονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος, Έγγραφο Συναλλαγής, εγχειρίδιο χρήστη ή στο online IBM SaaS. Το IBM SaaS μπορεί να παρέχει κατ' απαίτηση πληροφορίες που επιτρέπουν στον Πελάτη να παρακολουθεί τη χρήση του. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβαίνει τα όρια χρήσης, η IBM μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να προβεί σε συνεννόηση με τον Πελάτη στην εύρεση λύσης για τη μείωση της χρήσης έτσι ώστε ο Πελάτης να συμμορφώνεται με τα όρια χρήσης. Εάν ο Πελάτης υπερβαίνει τα ισχύοντα όρια χρήσης, η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη να υπογράψει μια Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής για πρόσθετες υπηρεσίες IBM SaaS ή/και να τιμολογήσει τον Πελάτη για την επιπλέον χρήση. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Πελάτης συμφωνεί να υπογράψει οποιαδήποτε απαιτούμενη πρόσθετη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής ή/και να πληρώσει πρόσθετα τιμολόγια.

7.6 Cookies

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (personally identifiable information) συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών ή/και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Παραβίαση Πνευματικών Δικαιωμάτων

Αποτελεί πολιτική της IBM να σέβεται τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας άλλων. Για να αναφέρετε την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα Digital Millennium Copyright Act Notices στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Απαγορευμένες Χρήσεις

Οι ακόλουθες χρήσεις απαγορεύονται από τη Red Hat:

Απαγόρευση Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου ("No High Risk Use"): Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίπτωση όπου η δυσλειτουργία του IBM SaaS θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σε σοβαρή σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου ή σε σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία ("Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου"). Παραδείγματα Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρήση σε αεροσκάφη και άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς, πυρηνικές και χημικές εγκαταστάσεις, συστήματα υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, εμφυτεύσιμες ιατρικές συσκευές, μηχανοκίνητα οχήματα ή οπτικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση του IBM SaaS για διαχειριστικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, ως εργαλείων σχεδιασμού ή/και παραμετροποίησης ή άλλων μη ελεγκτικών εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν θα οδηγούσε σε θάνατο, σωματική βλάβη ή σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία. Επιτρέπεται η επικοινωνία των εν λόγω μη ελεγκτικών εφαρμογών με τις εφαρμογές που πραγματοποιούν τον έλεγχο, αλλά δεν επιτρέπεται να είναι άμεσα ή έμμεσα υπεύθυνες για τη λειτουργία ελέγχου.

Μέρος 2 - Όροι που Εμπíπτουν στο Δίκαιο κάθε Χώρας

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

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

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

ΒΡΑΖΙΛΙΑ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

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

ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

Παράρτημα Α

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

Το IBM Social Media Analytics Software as a Service είναι μια online υπηρεσία που επιτρέπει στον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση σε Περιεχόμενο από ορισμένες Εφαρμογές Τρίτων ή/και Δικτυακούς Τύπους Τρίτων, με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας των εν λόγω Εφαρμογών Τρίτων ή/και Δικτυακών Τύπων Τρίτων, και παρέχει στους Χρήστες του IBM SaaS τη δυνατότητα να ορίζουν θέματα, να δημιουργούν και να υποβάλλουν αιτήματα αναζήτησης πληροφοριών (queries), να πραγματοποιούν διαδραστική ανάλυση και να εξετάζουν αποτελέσματα χρησιμοποιώντας προδιαμορφωμένες αναφορές. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση του IBM SaaS (συμπεριλαμβανομένων των προαιρετικών υπηρεσιών Jump Start).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

Το IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start επιτρέπει στους Χρήστες του IBM SaaS να λαμβάνουν, κατά τη διάρκεια της αρχικής περιόδου 90 ημερών, έως 40 ώρες βοήθεια αναφορικά με τη χρήση των λειτουργιών του IBM Social Media Analytics as a Service.

Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η παρούσα Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) είναι για το ακόλουθο IBM SaaS και ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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 συμβατικής περιόδου 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, και 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 πληροίτε 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.

Εάν αγοράσατε την Υπηρεσία από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στα πλαίσια μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων της Υπηρεσίας και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για την Υπηρεσία για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.

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

Το "Ποσοστό Διαθεσιμότητας" υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα μείον τον αριθμό λεπτών του Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του μη προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας στο Συμβατικό Μήνα, διαιρούμενο δια (γ) το συνολικό αριθμό λεπτών στο Συμβατικό Μήνα (μείον τον αριθμό λεπτών του Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος). Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Παράδειγμα: μη προγραμματισμένος 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</p> <p>- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος</p> <p>- 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.500 λεπτά</p> <hr/> <p>43.200 λεπτά συνολικά (- 200 λεπτά Προγραμματισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας του Συστήματος) κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.000 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών</p>
--	---

4. Εξαιρέσεις

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

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