

## IBM Cognos TM1 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/>.

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 κατ'εξουσιοδότηση 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 ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ 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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. 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 οποιονδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. 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.

- γ. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. 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. Προκαταβολική πληρωμή πλήρους ποσού
- β. Μηνιαίως (εκ των υστέρων)
- γ. Τριμηνιαίως (προκαταβολικά)
- δ. Ετησίως (προκαταβολικά)

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

#### **3.2 Χρέωση για Τμήμα του Μήνα**

Η Χρέωση για Τμήμα του Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για Τμήμα του Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του τμήματος του 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, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

### **4. Δημιουργία Λογαριασμού και Πρόσβαση**

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. Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες**

Η εξ αποστάσεως υπηρεσία IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud περιλαμβάνει έως 80 ώρες καθοδήγησης και βοήθειας, συμπεριλαμβανομένης της παροχής βοήθειας στην αναγνώριση μιας αρχικής περίπτωσης χρήσης (use case) του IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), της καθοδήγησης στο σχεδιασμό έργου και στην έναρξη μιας υλοποίησης του IBM CTM1oC, της καθοδήγησης σε δοκιμασμένες πρακτικές για τη δημιουργία αναφορών του IBM CTM1oC, και της καθοδήγησης στη συντήρηση και διαχείριση του IBM CTM1oC. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **6. Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής**

#### **6.1 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.

## 6.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

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

## 6.3 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.

## 7. 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.

## 8. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 8.1 Βασική Προσφορά

Κάθε IBM SaaS περιλαμβάνει μία παραγωγική περίπτωση χρήσης (production instance), μία μη παραγωγική περίπτωση χρήσης (non-production instance), έναν μοντελοποιητή διαχείρισης απόδοσης (performance management modeler), έως τριάντα δύο gigabytes (32GB) μνήμη και 200GB χώρο για κοινόχρηστους φακέλους για το επίπεδο βάσης δεδομένων (database tier) του TM1. Η Βασική Προσφορά φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant) με ένα διαχειριζόμενο hypervisor.

### 8.2 Single Tenant Premium

Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Single Tenant Premium", το IBM SaaS περιλαμβάνει έως πεντακόσια δώδεκα gigabytes (512GB) μνήμη (RAM) για το επίπεδο βάσης δεδομένων του TM1 και φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον "ενός κατοίκου" (single-tenant) με ένα διαχειριζόμενο hypervisor ή/και ένα φυσικό εξυπηρετητή αποκλειστικής χρήσης.

### 8.3 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).

### 8.4 Σωρευτικά Δικαιώματα

Δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη και δικαίωμα Πρόσβασης δεν είναι εναλλακτικά μέσα για την εξουσιοδότηση της χρήσης της προσφοράς IBM SaaS. Οι Πελάτες πρέπει να αποκτήσουν ένα δικαίωμα Πρόσβασης, καθώς και επαρκή δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για την κάλυψη των Χρηστών του IBM SaaS.

## 8.5 Δεν παρέχεται Εγγύηση 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 αυτού του IBM SaaS δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

Ο Πελάτης αποδέχεται επίσης ότι το IBM SaaS είναι ένα εργαλείο που έχει ως σκοπό να παρέχει βοήθεια στον Πελάτη και όχι να αντικαθιστά τις δεξιότητες, την κρίση και την πείρα της διοίκησης και των υπαλλήλων του Πελάτη στην παροχή συμβουλών σε τρίτους και στη λήψη αποφάσεων που αφορούν σε επενδύσεις και άλλα ζητήματα διαχείρισης επιχειρήσεων και κινδύνων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση του IBM SaaS.

## 8.6 Απαγόρευση Χρήσης Προϊόντων Microsoft σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα Προϊόντα Microsoft σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίπτωση όπου η δυσλειτουργία του (των) Προϊόντος(-ων) 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 οπλικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση Προϊόντων για διοικητικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, 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.

## 8.7 Απαγορευμένες Χρήσεις

Ο Δικαιούχος Άδειας Χρήσης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί ή να εξουσιοδοτήσει άλλους να χρησιμοποιούν το IBM SaaS ή οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS, μόνο του ή σε συνδυασμό με άλλα προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες Υψηλού Κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία του Προγράμματος μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιαστική απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

## 8.8 Ρόλοι Χρηστών

Παρά τα όσα προβλέπονται σε οποιαδήποτε διάταξη της Σύμβασης, το IBM Cognos Performance Management User on Cloud δεν είναι εξουσιοδοτημένο να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα ή λειτουργίες του IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications για λειτουργίες διαχείρισης
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow για λειτουργίες διαχείρισης, με την εξαίρεση της εξέτασης και έγκρισης ροών εργασιών
- Λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Remote Desktop Protocol

## Όροι Χρήσης της IBM

### Μέρος 2 – Όροι που Εμπίπτουν στο Δίκαιο κάθε Κράτους

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

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

#### ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

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

##### 6.1 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**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

#### ΒΡΑΖΙΛΙΑ

##### 6.1 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

##### 6.1 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 6.1 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**

##### 6.1 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 6.1 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**

**6.1 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 6.1 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

Το IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") είναι μια συνεργατική, επεκτάσιμη επιχειρησιακή λύση κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, βαθμολόγησης και δημιουργίας αναφορών. Οι εφαρμογές αυτές υποστηρίζονται από τον κατοχυρωμένο με δίπλωμα ευρεσιτεχνίας εξυπηρετητή In-Memory OLAP (Online Analytical Processing) 64-bit του Cognos TM1, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα κατ' απαίτηση ανάλυσης σύνθετων πολυδιάστατων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.

Το IBM SaaS περιλαμβάνει διαχειριστικό λογισμικό πελάτη που επιτρέπει σε διαχειριστές να μοντελοποιούν και να υλοποιούν λύσεις κατάρτισης προϋπολογισμών, σχεδιασμού, ανάλυσης, αποδοτικότητας, μοντελοποίησης, δημιουργίας αναφορών, καταμέτρησης και βαθμολόγησης. Επίσης περιλαμβάνει μια διαδικτυακή διεπαφή (web interface), μια πρόσθετη λειτουργία (plugin) Excel, μια εφαρμογή για φορητές συσκευές (mobile app) και διανεμημένο λογισμικό πελάτη για την καταχώρηση δεδομένων, την πρόσβαση σε αναφορές, δείκτες KPI (key performance indicators) και μετρικά στοιχεία και την εκτέλεση ad hoc αναλύσεων.

### 1. Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Σε περίπτωση που προκύψουν συνθήκες καταστροφής, όπου συνθήκες καταστροφής νοούνται ως περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure), όπως π.χ. Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλης κακόβουλης συμπεριφοράς, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα του IBM SaaS η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM, η IBM θα αποκαταστήσει την πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS ως εξής:

- Επιλογή Standard – Η IBM θα εξασφαλίζει την παροχή της υποδομής υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύου στο δίκτυο των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM η οποία θα επιτρέπει στον Πελάτη να αποκτήσει και πάλι πρόσβαση στο IBM SaaS εντός 14 ημερών.

Το περιβάλλον θα αποκατασταθεί με χρήση των πιο πρόσφατων εφεδρικών αντιγράφων του Περιεχομένου, όπως περιγράφεται παρακάτω, χωρίς απώλεια Περιεχομένου που υπερβαίνει τις 24 ώρες από την ημερομηνία εφεδρικής αποθήκευσης του αποκατασταθέντος συνόλου δεδομένων του Περιεχομένου.

### 2. Εφεδρική Αποθήκευση Περιεχομένου

Η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνει την εφεδρική αποθήκευση Περιεχομένου. Οι διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης εκτελούνται σε καθημερινή βάση και τα εφεδρικά αντίγραφα μεταφέρονται σε μια διαφορετική τοποθεσία για την περίπτωση που θα προκύψει συμβάν Ανωτέρας Βίας στην κύρια τοποθεσία. Κάθε 7 ημέρες εκτελείται μια πλήρης εφεδρική αποθήκευση και κάθε επόμενη ημέρα εκτελείται μια συγκριτική διαφορική εφεδρική αποθήκευση. Η IBM θα διατηρεί τα ημερήσια διαφορικά εφεδρικά αντίγραφα των τελευταίων 7 ημερών και τα πλήρη εφεδρικά αντίγραφα των τελευταίων 28 ημερών. Τα εφεδρικά αντίγραφα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευση σε σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης αποτελούμενο από δίσκους και κατά τη διαβίβαση προς την τοποθεσία εφεδρικής αποθήκευσης.

### 3. Στοιχεία για τα οποία ενδέχεται να φέρει ευθύνη η IBM αναφορικά με Υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή και Υπηρεσίες Εφεδρικής Αποθήκευσης

Ενδέχεται να προκύψουν περιστάσεις κατά τις οποίες, λόγω αθέτησης εκ μέρους της IBM των υποχρεώσεων της στα πλαίσια των υπηρεσιών Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή και Εφεδρικής Αποθήκευσης Περιεχομένου που αναφέρονται ανωτέρω, ο Πελάτης δικαιούται να λάβει αποζημίωση από την IBM. Ανεξαρτήτως της βάσης επί της οποίας ο Πελάτης δικαιούται να εγείρει αξίωση αποζημίωσης εναντίον της IBM (συμπεριλαμβανομένης της αθέτησης ουσιωδών συμβατικών όρων, αμέλειας, ψευδούς δήλωσης ή άλλης αξίωσης που απορρέει από σύμβαση ή αδικοπραξία), το ποσό έως το οποίο ευθύνεται η IBM για όλες τις αξιώσεις, σωρευτικά, που απορρέουν από ή σχετίζονται με την αθέτηση υποχρεώσεων της IBM για την παροχή υπηρεσιών Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή και Εφεδρικής Αποθήκευσης Περιεχομένου θα περιλαμβάνονται στο ποσό που καθορίζεται στη Σύμβαση. Σε περίπτωση αποζημίωσης για σωματική βλάβη (συμπεριλαμβανομένου θανάτου) και για την πρόκληση ζημίας σε κινητή και ακίνητη

ατομική περιουσία για την οποία η IBM φέρει ευθύνη κατά το νόμο δεν ισχύει όριο για το ποσό της αποζημίωσης.

**4. Στοιχεία για τα οποία δεν φέρει ευθύνη η IBM αναφορικά με Υπηρεσίες Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή και Υπηρεσίες Εφεδρικής Αποθήκευσης**

ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΕΥΘΥΝΗ Η IBM, ΟΙ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΓΙΑ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ, ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΑΝ ΕΧΟΥΝ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΠΡΟΚΥΨΟΥΝ:

- α. ΕΙΔΙΚΕΣ, ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΕΣ Ή ΕΜΜΕΣΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΓΙΑ ΗΘΙΚΗ ΒΛΑΒΗ Ή ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, Ή
- β. ΔΙΑΦΥΓΟΝΤΑ ΚΕΡΔΗ, ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΕΣΟΔΩΝ, ΑΥΛΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ Ή ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΚΕΡΔΩΝ.



## Παράρτημα Β

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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, 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 διακοπή 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 για πρώτη φορά παρατηρείτε 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 στον παρακάτω πίνακα. 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 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	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 στο Συμβατικό Μήνα, διαιρούμενο δια (γ) το συνολικό αριθμό 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 - 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	

### 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 οποιεσδήποτε 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.