

## IBM Performance 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/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσίαν 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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

## 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει των ακόλουθων μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. Μέσος Διαχειριζόμενος Εικονικός Εξυπηρετητής (Average Managed Virtual Server) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Εξυπηρετητής (server) είναι ένας φυσικός υπολογιστής που αποτελείται από μονάδες επεξεργασίας, μνήμη και δυνατότητες εισόδου/εξόδου και εκτελεί ζητούμενες διαδικασίες, εντολές ή εφαρμογές για έναν ή περισσότερους χρήστες ή συσκευές πελάτη. Όταν χρησιμοποιούνται ικρίωματα (racks), διατάξεις blade (blade enclosures) ή άλλος παρόμοιος εξοπλισμός, τότε κάθε χωριστή φυσική συσκευή (για παράδειγμα, ένα blade ή μια συσκευή που έχει τοποθετηθεί σε ικρίωμα) που έχει τα απαιτούμενα λειτουργικά τμήματα θεωρείται χωριστός εξυπηρετητής. Εικονικός Εξυπηρετητής (Virtual Server) είναι είτε ένας εικονικός υπολογιστής που δημιουργήθηκε μέσω του διαχωρισμού των πόρων που είναι διαθέσιμοι σε έναν φυσικό εξυπηρετητή σε λογικά τμήματα (partitions) είτε ένας φυσικός εξυπηρετητής που δεν έχει διαχωριστεί σε λογικά τμήματα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Διαχειριζόμενων Εικονικών Εξυπηρετητών για την κάλυψη του μέσου αριθμού Εικονικών Εξυπηρετητών που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

## 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

### 3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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 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

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 οποιοδήποτε 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. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου 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:

### 5.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, 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.

## 5.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται 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.

## 5.3 Απαιτείται Ανανέωση από τον Πελάτη

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται 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.

## 6. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

**Οι Ώρες Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Email και της Πύλης Υποστήριξης του SaaS (Saas Support Portal) είναι ως εξής:**

8:00 π.μ. – 8:00 μ.μ. Ώρες Ανατολικών Η.Π.Α. (EST), Δευτέρα - Παρασκευή (εκτός αργιών)

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-855-221-1166 (στις Η.Π.Α.)

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου για Διακοπές Λειτουργίας Συστήματος:**

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου για Διακοπές Λειτουργίας Συστήματος: (After Hours & System Down Support) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη παρέχονται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) και ισχύουν για το IBM SaaS εκτός εάν άλλως δηλώνεται στο παρόν άρθρο.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 7.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., όπως αυτό έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

### 7.3 Περιορισμός για το Step Up SaaS

Για τις προσφορές IBM SaaS που προσδιορίζονται ως προσφορές "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), ο Πελάτης πρέπει να έχει αποκτήσει προηγουμένως τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στην ονομασία της προσφοράς IBM Step-up SaaS. Για παράδειγμα, ένας Πελάτης που αγοράζει το IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, που είναι το IBM Tivoli Monitoring. Τα δικαιώματα του Πελάτη επί του Step-up SaaS δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του αντίστοιχου προγράμματος IBM.

Όταν αποκτήσει το Step-up SaaS, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει τα ίδια δικαιώματα χρήσης του αντίστοιχου προγράμματος IBM τόσο εντός του περιβάλλοντος που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία σας όσο και για την πρόσβαση στο Step-up SaaS. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης διαθέτει 23 δικαιώματα επί Διαχειριζόμενων Εικονικών Εξυπηρετητών για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM και επιλέξει να αγοράσει 10 δικαιώματα επί Μέσου Αριθμού Διαχειριζόμενων Εικονικών Εξυπηρετητών για το Step-up SaaS, ο Πελάτης επιτρέπεται να παρακολουθεί έναν Μέσο Αριθμό 10 Διαχειριζόμενων Εικονικών Εξυπηρετητών στα πλαίσια του Step-up SaaS από το περιβάλλον του IBM SaaS και 13 Διαχειριζόμενους Εικονικούς Εξυπηρετητές από το λογισμικό που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία του Πελάτη.

Το Step-up SaaS δεν περιλαμβάνει Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής για το Step-up SaaS, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα χρήσης του Step-up SaaS. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης σας για το (τα) αντίστοιχο(-

α) πρόγραμμα(τα) IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το Step-up SaaS θα πάψει να ισχύει.

#### **7.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

## Παράρτημα A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

Το IBM Monitoring (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της εμπειρίας και των πόρων τελικών χρηστών προκειμένου να ειδοποιούνται οι χρήστες για τυχόν προβλήματα με τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν και να βοηθούνται στη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των εν λόγω προβλημάτων.

Οι χρήστες επιπέδου Entry έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

Το IBM Application Diagnostics (SaaS) παρέχει αναλυτικές διαγνωστικές πληροφορίες για τον εντοπισμό των βασικών αιτιών τυχόν ζητημάτων με την απόδοση εφαρμογών, συμβάλλοντας έτσι στην ταχεία επίλυσή τους.

Οι χρήστες επιπέδου Diagnostics έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για τους εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers) τους.
- Παρέχει αναλυτικά στοιχεία απόδοσης, ακόμα και σε επίπεδο κώδικα, και περιλαμβάνει σημαντικές διαγνωστικές πληροφορίες όπως π.χ. δεδομένα περιβάλλοντος και δεδομένα ιχνηλασίας στοίβας (stack trace).

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

Το IBM Application Performance Management Entry (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της εμπειρίας τελικών χρηστών, παρακολούθησης συναλλαγών και παρακολούθησης πόρων προκειμένου να ειδοποιούνται οι χρήστες για τυχόν προβλήματα με τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν και να βοηθούνται στη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των εν λόγω προβλημάτων.

Οι χρήστες έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.

- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Η λειτουργία Παρακολούθησης Συναλλαγών (Transactions Tracking) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εντοπισμού σημείων συμφόρησης στην απόδοση εφαρμογών σε όλα τα παρακολουθούμενα προγράμματα πλοήγησης (browsers), εξυπηρετητές διαδικτύου (web servers) και εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers).
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης, για χρήστες υποστηριζόμενων προγραμμάτων πλοήγησης σε φορητές συσκευές και επιτραπέζιους υπολογιστές, ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.
- Υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία αιτημάτων παροχής υπηρεσιών για την επίλυση ζητημάτων στο IBM SmartCloud Control Desk, βάσει προειδοποιήσεων του IBM Application Performance Management (SaaS).
- Υποστηρίζει την ενσωμάτωση συμβάντων του IBM Application Performance Management (SaaS) στο IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## **Παράρτημα Β**

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

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς τον Πελάτη.

### **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 διαθέτει το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας τη στιγμή που προβαίνει στην έγερση Αξίωσης και δεν έχει αθετήσει οποιεσδήποτε 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 διαθέτει 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, ενοποιήσεις, 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 ή ενημέρωσης του συστήματος, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σε περίπτωση εφαρμογής μιας έκδοσης ή επιδιόρθωσης (patch ή hot fix).
- ι. "Υπηρεσία" (Service) είναι η παραγωγική περίπτωση χρήσης του IBM Performance Management (SaaS) για την οποία ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA, όπως εμφανίζεται 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 τις Δέσμες 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 που έχει δημοσιευτεί 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 εκατό (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 κασιχύνουν 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

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξιώσης)
Χαμηλότερη από 99,8%	2%
Χαμηλότερη από 98,8%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

Το ποσοστό της "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 432 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 432 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.768 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99.0% 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 παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, περιπτώσεων χρήσης σε περιβάλλον διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες και συμμετέχοντες στην Υπηρεσία.
- Υπηρεσίες, προγράμματα, λογισμικό ενεργοποίησης ή λογισμικό agent που εκτελείται σε συστήματα του πελάτη ή συστήματα παρεχόμενα από τρίτους.
- 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.