

## IBM Kenexa Learn

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

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

- δ. "Περίπτωση Χρήσης" (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### **3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση**

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

#### **3.1 Προετοιμασία (Set-Up)**

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### **3.2 Κατ' Απαίτηση (On-Demand)**

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο η κατ' απαίτηση επιλογή παραγγέλλεται από τον Πελάτη έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

#### **3.3 Υπερβάσεις**

Εάν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

### **4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης**

#### **4.1 Περίοδος Ισχύος**

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι ο Πελάτης έχει πρόσβαση στα τμήματα του IBM SaaS που περιγράφονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος, καθώς και εάν και με ποιον τρόπο θα ανανεώνεται η περίοδος ισχύος. Ο Πελάτης επιτρέπεται να αυξήσει το δικό του επίπεδο χρήσης του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM. Η IBM θα επιβεβαιώσει το αυξημένο επίπεδο χρήσης σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### **4.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος του IBM SaaS**

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της περιόδου ισχύος, ορίζοντας την περίοδο ισχύος ως μία από τις ακόλουθες:

##### **4.2.1 Αυτόματη Ανανέωση**

Εάν στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου ισχύος γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει την ισχύ του λήξαντος IBM SaaS με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Εάν η IBM ή ένας Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια ειδοποίηση διακοπής πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα περίοδος ισχύος ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

##### **4.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση**

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

##### **4.2.3 Απαιτείται Ανανέωση**

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

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται βασική υποστήριξη πελατών για την προσφορά IBM SaaS και το Λογισμικό Ενεργοποίησης, ανάλογα με την περίπτωση, κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Η διαθέσιμη τεχνική υποστήριξη και υποστήριξη πελατών περιγράφεται αναλυτικά στην ακόλουθη ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Πιστοποίηση "Ασφαλούς Λιμένα"

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/>.

### 6.2 Δικαιώματα επί Κανονιστικών Δεδομένων

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, και αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής έρευνας, ανάλυσης και αναφοράς, η IBM μπορεί να προβαίνει στη διατήρηση και χρήση περιεχομένου του Πελάτη που έχει παρασχεθεί στην IBM βάσει των παρόντων Όρων Χρήσης σε μια αθροιστική, ανώνυμη μορφή (δηλαδή, έτσι ώστε δεν μπορεί να προσδιοριστεί ο Πελάτης ως πηγή των εμπιστευτικών πληροφοριών και αφού αφαιρεθούν οποιεσδήποτε πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων υπαλλήλων ή/και υποψηφίων). Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου θα εξακολουθούν να ισχύουν μετά την καταγγελία ή λήξη της συναλλαγής.

### 6.3 Επιστροφή ή Αφαίρεση Δεδομένων Πελάτη

Κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματος του Πελάτη μετά την καταγγελία ή λήξη είτε των Όρων Χρήσης είτε της Σύμβασης, η IBM θα προβεί, σύμφωνα με τις πολιτικές εφεδρικής αποθήκευσης και διατήρησης στοιχείων της, στη διαγραφή ή επιστροφή στον Πελάτη όλων των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που τέθηκαν στη διάθεση του IBM SaaS.

### 6.4 Συλλογή Δεδομένων

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>. Όπου απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο, ο Πελάτης θα έχει ενημερώσει τους χρήστες και θα έχει αποκτήσει τη συναίνεσή τους να προβεί η IBM στις ανωτέρω ενέργειες.

## Παράρτημα Α

Το IBM Kenexa Learn on Cloud είναι μια πλατφόρμα που επιτρέπει στον Πελάτη την ανάπτυξη, την παροχή και την παρακολούθηση χρήσης εκπαιδευτικού περιεχομένου. Ο Πελάτης μπορεί να παραγγείλει ένα μεμονωμένο προϊόν ή οποιονδήποτε συνδυασμό από τα ακόλουθα προϊόντα IBM Kenexa Learn on Cloud:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Απαιτούνται υπηρεσίες αρχικής υλοποίησης για τα προϊόντα IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author και IBM Kenexa LMS on Cloud, οι οποίες θα παρέχονται βάσει χωριστής Περιγραφής Έργου.

Οι υπηρεσίες αρχικής υλοποίησης για το Hot Lava Mobile on Cloud περιγράφονται παρακάτω.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Το IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author περιλαμβάνει μια λειτουργία σύνταξης που παρέχει ένα συνεργατικό περιβάλλον για την ανάπτυξη επαναχρησιμοποιήσιμου περιεχομένου που μπορεί να παραδοθεί με διάφορους τρόπους. Υποστηρίζει τη διαχείριση και την επαναχρησιμοποίηση του περιεχομένου παρέχοντας δυνατότητες αναζήτησης, εφαρμογής μεταδεδομένων, δυναμικής ταξινόμησης, παρακολούθησης αντικειμένων και δημιουργίας αναφορών. Τέλος, επιτρέπει την εισαγωγή, την προσθήκη προσδιοριστικών, την παρακολούθηση και τη διαχείριση εξωτερικού ή προϋπάρχοντος περιεχομένου καθώς και τη σύνταξη περιεχομένου για χρήση σε πολλαπλά μέσα.

#### 1.1 Διαθέσιμες προαιρετικές λειτουργίες για το LCMS Premier on Cloud Author (διατίθενται μετά την παροχή υπηρεσιών αρχικής υλοποίησης)

##### α. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Επιτρέπει την παράδοση περιεχομένου ηλεκτρονικής εκμάθησης (e-learning) απευθείας από το LCMS με τη χρήση των προτύπων AICC ή άλλων υποστηριζόμενων μεθόδων. Το περιεχόμενο μορφοποιείται δυναμικά κατά το χρόνο της παράδοσης σύμφωνα με τις ανάγκες του ακροατηρίου και το χρησιμοποιούμενο μέσο.

##### β. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Παρέχει μια πρόσθετη αναφορά πέρα από τις τυπικές υποστηριζόμενες αναφορές που περιλαμβάνονται στη βασική προσφορά. Η αναφορά περιορίζεται σε δεδομένα που περιέχονται στην πρότυπη βάση δεδομένων και δεν περιλαμβάνει τυχόν τροποποιήσεις στην πρότυπη βάση δεδομένων.

##### γ. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template

Παρέχει ένα πρόσθετο υπόδειγμα (template) που περιέχει πρότυπα για τη σύνταξη περιεχομένου που ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη.

##### δ. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Παρέχει ένα πρόσθετο αρχείο αντιστοιχιών (mapping file) που επιτρέπει την εισαγωγή και μετατροπή συγκεκριμένων αρχείων Word ή PowerPoint στην τοπική μορφή LCMS.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Ένα παραμετροποιήσιμο σύστημα διαχείρισης εκμάθησης που επιτρέπει τη διαχείριση, την τεκμηρίωση, την παρακολούθηση, τη δημιουργία αναφορών και την παράδοση μαθημάτων για την υποστήριξη εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε περιβάλλον αίθουσας διδασκαλίας, ηλεκτρονικό περιβάλλον ή περιβάλλον κινητών συσκευών. Υποστηρίζει την εκμάθηση μαζί με ή από συναδέλφους ή ειδικούς σε ένα ασφαλές περιβάλλον με ενσωματωμένες λειτουργίες λογισμικού κοινωνικής δικτύωσης.

## 2.1 Διαθέσιμες προαιρετικές λειτουργίες για το LMS on Cloud (διατίθενται μετά την παροχή υπηρεσιών αρχικής υλοποίησης)

### α. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού των χρηστών του LMS μέσω της ανάκτησης των πληροφοριών τους από το σύστημα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων (HR) του Πελάτη. Η IBM θα ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με την απαιτούμενη μορφή των πληροφοριών για την εισαγωγή χρηστών. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή πληροφοριών στην κατάλληλη μορφή για την εισαγωγή χρηστών.

Θα παρασχεθούν εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας έως 8 ωρών για την υποστήριξη της εγκατάστασης, της παραμετροποίησης και της επικύρωσης δεδομένων για αυτή τη λειτουργία. Οι υπηρεσίες αυτές λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### β. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Επιτρέπει την εισαγωγή ιστορικών δεδομένων εκπαίδευσης στο LMS. Η IBM θα ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με την απαιτούμενη μορφή για την εισαγωγή των ιστορικών δεδομένων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή ιστορικών δεδομένων στην κατάλληλη μορφή για την εισαγωγή τους, χρησιμοποιώντας ένα υπολογιστικό φύλλο Excel. Θα παρασχεθούν εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας έως 8 ωρών για την υποστήριξη της εγκατάστασης, της παραμετροποίησης και της επικύρωσης δεδομένων για αυτή τη λειτουργία. Οι υπηρεσίες αυτές λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### γ. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Ενοποιεί το LMS με έναν εξυπηρετητή καταλόγου άλλου προμηθευτή με τη χρήση του πρωτοκόλλου LDAP.

### δ. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Παρέχει μια πρόσθετη αναφορά πέρα από τις τυπικές υποστηριζόμενες αναφορές που περιλαμβάνονται στη βασική προσφορά. Η αναφορά περιορίζεται σε δεδομένα που περιέχονται στην πρότυπη βάση δεδομένων και δεν περιλαμβάνει τυχόν τροποποιήσεις στην πρότυπη βάση δεδομένων.

### ε. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Επιτρέπει τη διεπαφή του LMS με μια λύση ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce).

## 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Μια λύση εκμάθησης για περιβάλλον κινητών συσκευών που επιτρέπει την ανάπτυξη, την παράδοση και την ανάλυση χρήσης διάφορων ειδών περιεχομένου για διάφορα σενάρια επικοινωνίας, εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και απόδοσης σε περιβάλλον κινητών συσκευών. Παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης περιεχομένου που θα μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί πολλές φορές σε διάφορες κινητές συσκευές και ταμπλέτες.

Μια τυπική υλοποίηση του Hot Lava Mobile περιλαμβάνει την εξ αποστάσεως παραμετροποίηση και προετοιμασία των ακόλουθων λειτουργιών:

- Το λειτουργικό τμήμα *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* για τη σύνταξη περιεχομένου που θα παραδίδεται σε φορητές συσκευές, και
- Το *Hot Lava Mobile Delivery Engine* για τη δημοσίευση περιεχομένου για φορητές συσκευές, την τροποποίηση δικαιωμάτων πρόσβασης χρηστών και την παρακολούθηση της παράδοσης περιεχομένου για φορητές συσκευές.

## Παράρτημα Β

### IBM Kenexa Learn 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 περιόδου ισχύος της συνδρομής σας. Αποδέχεστε ότι η 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 περιόδου ισχύος 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. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
  - (1) Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος,
  - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet κ.ο.κ.).
  - (3) Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - (4) Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στην Υπηρεσία από οποιονδήποτε με χρήση των δικών σας κωδικών πρόσβασης ή εξοπλισμού).
  - (5) Μη συμμόρφωση με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
- ζ. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. "Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος" (Planned System Downtime) είναι μια προγραμματισμένη διακοπή της Υπηρεσίας για σκοπούς συντήρησης.
- θ. "Υπηρεσία" (Service) είναι η υπηρεσία ή οι υπηρεσίες IBM Kenexa για τις οποίες ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA. Η παρούσα Σύμβαση SLA ισχύει για κάθε Υπηρεσία χωριστά και όχι για το συνδυασμό τους.
- ι. "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

- α. 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 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 24 ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας.
- β. 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.
- γ. 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.
- δ. Η IBM θα καταμετρά και θα αναφέρει εσωτερικά το συνολικό συνδυασμένο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το συνολικό συνδυασμένο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- ε. 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.
- στ. 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.
- ζ. 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

Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% του ποσού του Μηνιαίου Τιμολογίου Παροχής Υπηρεσιών για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
93,0% – 99,2%	5%
Χαμηλότερο από 93%	10%

Το ποσοστό "Επιτευχθέντος Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών" 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 κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού 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.

## 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, μετάβασης, αποκατάστασης μετά από καταστροφή ή διασφάλισης ποιότητας.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους της Υπηρεσίας.
- 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.