

## 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'εξουσίαν 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 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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:

- 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.
- 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 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.

- 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. Για αυτό το IBM SaaS, ως Δικαιούμενοι Συμμετέχοντες θεωρούνται μόνο οι χρήστες που επισημαίνονται ως ενεργοί στο LMS και οποιοδήποτε χρήστες στο LCMS.
- 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 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

#### 3.3 Κατ' Απαίτηση Επιλογές

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.

#### 3.4 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. 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:

#### 4.1 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.

#### 4.2 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 έγγραφο ειδοποίησης ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

### 4.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη 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.

### 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. Λεπτομέρειες για τη διαθέσιμη τεχνική υποστήριξη και υποστήριξη πελατών παρέχονται στην ιστοσελίδα:

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

### 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

#### 6.1 Πρόσβαση Τρίτων

Βάσει των όρων που περιλαμβάνονται στους παρόντες Όρους Χρήσης αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης μπορεί να επιτρέψει σε τρίτους που έχουν εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτούν πρόσβαση στο IBM SaaS ("Τρίτοι"). Ο Πελάτης πρέπει να γνωστοποιεί στους Τρίτους τους όρους που σχετίζονται με τη χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την πρόσβαση Τρίτων στο IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από Τρίτους αναφορικά με το IBM SaaS και β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από Τρίτους. Ο Πελάτης θα υπερασπίζεται, θα αποζημιώνει και θα καλύπτει την IBM για τη χρήση του IBM SaaS από Τρίτους. Η υποχρέωση αυτή δεν υπόκειται σε οποιονδήποτε περιορισμό ευθύνης.

#### 6.2 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/>.

#### 6.3 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 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>. 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.

#### 6.5 Επεξεργασία Δεδομένων

Για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε όλα τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ελβετία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αγγλία, Καναδάς, Κίνα, Γερμανία, Ινδία, Ιρλανδία, Μεξικό, Σιγκαπούρη, Βιετνάμ και Η.Π.Α.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud.

Σε περίπτωση που το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α.-Ε.Ε. και Η.Π.Α.-Ελβετίας δεν διέπει μια διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρες του ΕΟΧ ή την Ελβετία, τα

συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

## **6.6 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

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

## Παράρτημα Α

Το IBM 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. Αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης ενός δικτυακού τόπου εντός περιβάλλοντος παραγωγής και ενός δικτυακού τόπου εκτός περιβάλλοντος παραγωγής (δηλαδή, ενός δικτυακού τόπου σταδιακής εφαρμογής (staging site)).

#### 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.
- ε. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Παρέχει ένα πρόσθετο πακέτο γλώσσας για την υποστήριξη μιας πρόσθετης γλώσσας επιπλέον του βασικού πακέτου γλώσσας που παρέχεται με το IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- στ. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Παρέχει στον πελάτη το δικαίωμα χρήσης ενός πρόσθετου δικτυακού τόπου σταδιακής εφαρμογής (staging site), ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς εκπαίδευσης ή διενέργειας δοκιμών.

## 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 φορητών συσκευών. Υποστηρίζει την εκμάθηση μαζί με ή από συναδέλφους ή ειδικούς σε ένα ασφαλές περιβάλλον με ενσωματωμένες λειτουργίες λογισμικού κοινωνικής δικτύωσης. Αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης ενός δικτυακού τόπου εντός περιβάλλοντος παραγωγής και ενός δικτυακού τόπου εκτός περιβάλλοντος παραγωγής (δηλαδή, ενός δικτυακού τόπου σταδιακής εφαρμογής (staging site)).

### 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).

#### στ. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

Παρέχει ένα πρόσθετο πακέτο γλώσσας για την υποστήριξη μιας πρόσθετης γλώσσας επιπλέον του βασικού πακέτου γλώσσας που παρέχεται με το IBM Kenexa LMS on Cloud.

#### ζ. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site

Παρέχει στον πελάτη το δικαίωμα χρήσης ενός πρόσθετου δικτυακού τόπου σταδιακής εφαρμογής (staging site), ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς εκπαίδευσης ή διενέργειας δοκιμών.

## 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Μια λύση εκμάθησης για περιβάλλον φορητών συσκευών που επιτρέπει την ανάπτυξη, την παράδοση και την ανάλυση χρήσης διάφορων ειδών περιεχομένου για διάφορα σενάρια επικοινωνίας, εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και απόδοσης σε περιβάλλον φορητών συσκευών. Παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης περιεχομένου που θα μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί πολλές φορές σε διάφορες φορητές 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)** – το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την έγερση Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- β. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – 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)** – 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)** – 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)** – 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)** – 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)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. **Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος (Planned System Downtime)** - μια προγραμματισμένη διακοπή της Υπηρεσίας για σκοπούς συντήρησης.
- θ. **Υπηρεσία (Service)** – η (οι) υπηρεσία(ες) 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)** – 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 εκατό (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 του 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.