

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κασιχύουν 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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – 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.

- β. **Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης είναι ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή. Ανεξάρτητα από το εάν το εν λόγω πρόσωπο αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα, το πρόσωπο μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για το μέγιστο αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στο 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – 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.
- δ. **Περιουσιακό Στοιχείο (Asset)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περιουσιακό Στοιχείο είναι οποιοσδήποτε υλικός πόρος ή αντικείμενο αξίας προς διαχείριση, συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού παραγωγής, κτιριακών εγκαταστάσεων, μεταφορικών οχημάτων, και εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής. Κάθε πόρος ή στοιχείο που έχει μια μοναδική ταυτότητα στο IBM SaaS θεωρείται χωριστό Περιουσιακό Στοιχείο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των Περιουσιακών Στοιχείων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS ή τα οποία 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

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

#### 3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

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

### 4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς. Η τεχνική υποστήριξη δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

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 ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
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)

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών 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 την παρακολούθηση της χρήσης και τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη σύμφωνα με τη Δήλωση της IBM Περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε Ηλεκτρονικό Περιβάλλον στον ιστότοπο <http://www.ibm.com>.

### 6.2 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.

### 6.3 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής 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). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί

οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

Οι Χρήστες Μη Παραγωγικών Περιπτώσεων Χρήσης του IBM SaaS πρέπει να διαθέτουν δικαίωμα χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Οι Μη Παραγωγικές (Non-Production) Περιπτώσεις Χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) δεν περιλαμβάνουν υψηλή διαθεσιμότητα ή την ίδια συχνότητα δημιουργίας εφεδρικών (backup) αντιγράφων που παρέχεται από τις περιπτώσεις χρήσης στο περιβάλλον παραγωγής. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιονδήποτε μέσο.

Με κάθε δικαίωμα χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On αυξάνεται το μέγεθος μιας περίπτωσης χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production επιτρέποντας την ταυτόχρονη πρόσβαση στην περίπτωση χρήσης από 30 επιπλέον χρήστες. Εάν ο Πελάτης αυξήσει τη δυναμικότητα μιας περίπτωσης χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production αγοράζοντας το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, η εν λόγω επιπλέον δυναμικότητα δεν μπορεί να μεταβιβαστεί σε κάποια άλλη περίπτωση χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production σε μεταγενέστερη ημερομηνία.

Με το IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On παρέχεται σε 5 το πολύ χρήστες η δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης με ένα αυξημένο επίπεδο ελέγχου του περιβάλλοντος.

Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει δικαίωμα χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) για να έχει πρόσβαση σε περίπτωση(-εις) χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On του IBM SaaS.

#### **6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation**

Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες των παρακάτω προϊόντων πρέπει να διαθέτουν επίσης ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) για το ίδιο είδος χρήστη:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Με το IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ίσο αριθμό δικαιωμάτων χρήσης για το ίδιο είδος χρηστών για το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Η απόκτηση δικαιωμάτων χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) από τον Πελάτη αποτελεί προϋπόθεση για την απόκτηση δικαιωμάτων χρήσης του IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

## 6.5 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Ανάλογα με την περίπτωση, εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με το IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από το IBM SaaS, ή ενσωματώνει περιεχόμενο τρίτων όπως π.χ. εφαρμογές ή βάσεις δεδομένων σε ένα περιβάλλον IBM SaaS, τότε ο Πελάτης και ο χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης περιεχομένου και τη λήψη, χρήση και υποστήριξη οποιουδήποτε περιεχομένου τρίτου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί για οποιονδήποτε λόγο την παροχή υποστήριξης για οποιαδήποτε εφαρμογή ή διεργασία τρίτου ή για οποιαδήποτε εφαρμογή ή διεργασία που έχει προσαρμοστεί στις απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ., ενδεικτικά, σε περίπτωση που η IBM έχει αντιληφθεί κινδύνους για την ασφάλεια ή το ενδεχόμενο παραβίασης αδειών χρήσης, ή όταν υπάρχουν αρνητικές επιπτώσεις στην απόδοση.

## Παράρτημα Α

### 1. Περιγραφή IBM SaaS

Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) είναι μια λύση διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων που περιλαμβάνει ή υποστηρίζει τις ακόλουθες διεργασίες και λειτουργίες:

- α. Διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (enterprise asset management) – παρακολούθηση και διαχείριση δεδομένων για επιχειρησιακούς πόρους και την θέση όπου βρίσκονται οι εν λόγω πόροι καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του κάθε πόρου.
- β. Διαχείριση εργασιών (work management) – διαχείριση προγραμματισμένων και μη προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, από την αρχική αίτηση μέχρι την ολοκλήρωση και καταγραφή τους.
- γ. Διαχείριση συμβολαίων (contract management) – υποστήριξη για συμβόλαια αγοράς, χρηματοδοτικής μίσθωσης, ενοικίασης, εγγύησης, χρεώσεων ανθρωποωρών/ανθρωποημερών, λογισμικού, κύρια συμβόλαια (master contracts), συμβόλαια πλαισίου (blanket contracts) και καθορισμένα από το χρήστη συμβόλαια.
- δ. Διαχείριση αποθήκης (inventory management) – παρακολούθηση και διαχείριση λεπτομερειών για τα διαθέσιμα αποθέματα πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ποσότητας, της θέσης, της χρήσης και της αξίας τους.
- ε. Διαχείριση προμηθειών (procurement management) – υποστήριξη των διαφόρων φάσεων μιας διαδικασίας προμήθειας, όπως π.χ. άμεση αγορά και αναπλήρωση αποθεμάτων.
- στ. Διαχείριση υπηρεσιών (service management) – ορισμός προσφερόμενων υπηρεσιών, κατάρτιση συμβάσεων επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA), παρακολούθηση επιπέδου παρεχομένων υπηρεσιών και υλοποίηση διαδικασιών προώθησης ζητημάτων σε ανώτερα ιεραρχικά πρόσωπα.

Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) παρέχεται με βασικό περιεχόμενο, το οποίο καλύπτει τη δημιουργία αναφορών, προτύπων, ρόλων χρηστών και ομάδων ασφάλειας, υποστηρίζει την ενοποίηση με ορισμένα συστήματα και παρέχει εργαλεία για την υποστήριξη της παραμετροποίησης εφαρμογών.

#### 1.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες

- α. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production είναι μια προαιρετική υπηρεσία που παρέχει όλες τις δυνατότητες που παρέχει η βασική προσφορά που περιγράφεται στο Άρθρο 1, με τη διαφορά ότι παρέχεται για μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιοδήποτε μέσο.
- β. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On είναι μια προαιρετική υπηρεσία που αυξάνει το μέγεθος μίας Περίπτωσης Χρήσης του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production επιτρέποντας την ταυτόχρονη πρόσβαση στην Περίπτωση Χρήσης από 30 επιπλέον χρήστες.
- γ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler είναι μια προαιρετική υπηρεσία που επιτρέπει σε υπευθύνους προγραμματισμού εργασιών να δημιουργούν χρονοδιαγράμματα εργασιών και να προγραμματίζουν την ανάθεση εργασιών σε τεχνικούς πεδίου.
- δ. Το IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) παρέχει τη δυνατότητα προσαρμογής του περιβάλλοντος του Πελάτη εντός των περιβαλλόντων του IBM SaaS και πρόσθετη υποστήριξη για τη διαχείριση του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Περιλαμβάνεται επιλεγμένη υποστήριξη για δραστηριότητες προσαρμογής (customization), εφαρμογές τρίτων, προαιρετική εγκατάσταση βάσης δεδομένων, υποστήριξη έκδοσης 7.5.x και μεταγενέστερης, εφαρμογή προσαρμοσμένων κλάσεων και ενιαία σύνδεση SSO (Single Sign-On).
- ε. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On παρέχει στον Πελάτη μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης και αυξημένα δικαιώματα πρόσβασης για σκοπούς ανάπτυξης. Περιλαμβάνει ένα ενισχυμένο

επίπεδο πρόσβασης για την υποστήριξη εργασιών ανάπτυξης, εργαλείων προσπέλασης βάσεων δεδομένων και SQL, ανάπτυξης αναφορών BIRT, εφαρμογής κώδικα και αναδόμησης/εκ νέου εγκατάστασης του αρχείου maximo.ear και πρόσβασης στην κονσόλα Websphere.

- στ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On παρέχει ένα πακέτο εφαρμογών service-as-a-business, όπως π.χ. εφαρμογές που επιτρέπουν στον Πελάτη να διαχειρίζεται πελάτες, τις συμβάσεις με πελάτες και τους αντίστοιχους τιμοκαταλόγους και καταστάσεις τιμολόγησης, την παροχή υπηρεσιών, τα συμβόλαια με προμηθευτές και την τιμολόγηση πελατών. Αυτή η πρόσθετη υπηρεσία υποστηρίζει εφαρμογές service-as-a-business και εξασφαλίζει ότι μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες παρέχεται η δυνατότητα ανάγνωσης πληροφοριών για τους πελάτες.
- ζ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On παρέχει μια λύση για τη διαχείριση πόρων βαθμονόμησης και τα απαιτούμενα πρότυπα για τη βαθμονόμησή τους, με λειτουργίες όπως π.χ. ιχνηλασιμότητα και αντίστροφη ιχνηλασιμότητα, ιστορικά δεδομένα βαθμονόμησης, φύλλα δεδομένων βαθμονόμησης και αναφορές.
- η. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On υποστηρίζει τις επιχειρήσεις στη βελτίωση της ασφάλειας, της αξιοπιστίας και της συμμόρφωσης με κανονισμούς. Η λύση αυτή παρέχει μια κεντρική εφαρμογή για την αναφορά περιστατικών στους τομείς της εργασίας, του προσωπικού, της ασφάλειας, της υγείας και του περιβάλλοντος.
- θ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On επεκτείνει τις δυνατότητες του IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) προσθέτοντας τη δυνατότητα διαχείρισης γραμμικών πόρων (linear assets), επιτρέποντας την αλλαγή των χαρακτηριστικών για το εύρος ενός γραμμικού πόρου χρησιμοποιώντας δυναμική τμηματοποίηση (dynamic segmentation).
- ι. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On επιτρέπει στους χρήστες να μελετούν πληροφορίες από συστήματα γεωγραφικών πληροφοριών (GIS) στο IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Αυτή η πρόσθετη υπηρεσία παρέχει μια γεωχωρική προβολή εργασιών, πόρων και γεωγραφικών στοιχείων.
- ια. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On παρέχει στους χρήστες πρακτικές διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων για μεταφορικά μέσα, όπως π.χ. για στόλους αυτοκινήτων, φορτηγών, σιδηροδρομικών μηχανών, σιδηροδρομικών οχημάτων, αεροσκαφών, πλοίων και τους αντίστοιχους γραμμικούς πόρους όπως π.χ. για γραμμές μεταφοράς ηλεκτρικής ισχύος και αυτοκινητόδρομους.
- ιβ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On παρέχει σε αεροπορικούς οργανισμούς λειτουργίες προγραμματισμού και διαχείρισης αεροσκαφών.
- ιγ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα παρακολούθησης, ελέγχου και διαχείρισης εργαλείων, εξοπλισμού, εγκαταστάσεων, φορητών συσκευών και πόρων πληροφορικής από μία ενιαία πλατφόρμα.
- ιδ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On Παρέχει λειτουργίες διαχείρισης κύκλου ζωής πόρων (asset lifecycle management) από μία ενιαία πλατφόρμα.
- ιε. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα διαχείρισης εξοπλισμού παραγωγής, εγκαταστάσεων, μεταφορικών μέσων και πόρων υποδομής από μία ενιαία πλατφόρμα.
- ιστ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση διαφορετικών ειδών εργασιών και πόρων από μία ενιαία πλατφόρμα και βάση δεδομένων.
- ιζ. Το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On παρέχει τη δυνατότητα υπολογισμού σε πραγματικό χρόνο της σύνθεσης/παραμετροποίησης ενός πόρου και της διάρκειας ζωής των επιμέρους στοιχείων του πόρου.
- ιη. Το IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) παρέχει σε Πελάτες που δεν διαθέτουν ταυτότητες χρήστη (user IDs) για το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης μόνο από φορητές συσκευές σε διεργασίες, εργασίες και λειτουργίες διαχείρισης πόρων του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) από μια προσαρμοσμένη διεπαφή.

- ιθ. Το IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On παρέχει σε Πελάτες που διαθέτουν ταυτότητες χρήστη (user IDs) για το IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης από φορητές συσκευές σε διεργασίες, εργασίες και λειτουργίες διαχείρισης πόρων του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) από μια προσαρμόσιμη διεπαφή.
- κ. Το IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud παρέχει σε μηχανικούς που είναι αρμόδιοι για θέματα αξιοπιστίας και σε υπευθύνους συντήρησης τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια πληρέστερη εικόνα της κατάστασης υγείας των περιουσιακών στοιχείων του οργανισμού τους. Το IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud διαθέτει λειτουργίες οι οποίες:
- παρέχουν τη δυνατότητα ορισμού και κανονικοποίησης της κατάστασης υγείας περιουσιακών στοιχείων σύμφωνα με κάποιους βασικούς παράγοντες, όπως π.χ. η εναπομείνουσα ωφέλιμη ζωή, το ιστορικό συντήρησης και βλαβών, τυχόν εκπρόθεσμη προληπτική συντήρηση και συνθήκες που βασίζονται σε δεδομένα πραγματικού χρόνου και ιστορικά δεδομένα μετρητών και αισθητήρων, και σε μετεωρολογικά δεδομένα,
  - ενοποίηση πληροφοριών για την υγεία επιχειρηματικών περιουσιακών στοιχείων για μηχανικούς που είναι αρμόδιοι για θέματα αξιοπιστίας και για υπευθύνους συντήρησης, συμπεριλαμβανομένων ιστορικών δεδομένων των εν λόγω επιχειρηματικών στοιχείων και δεδομένων πραγματικού χρόνου και ιστορικών δεδομένων από αισθητήρες των επιχειρηματικών στοιχείων,
  - παροχή της δυνατότητας διεξοδικής ανάλυσης επιχειρηματικών περιουσιακών στοιχείων ανά τοποθεσία, ιεραρχία ή κλάση περιουσιακών στοιχείων για την καλύτερη κατανόηση των παραγόντων που καθορίζουν την κατάσταση υγείας των κρίσιμων περιουσιακών στοιχείων, και
  - αξιοποίηση πληροφοριών και αναλύσεων σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας το IBM Watson Internet of Things Platform, μαζί με άλλες πηγές πληροφοριών όπως π.χ. τρέχοντα και ιστορικά μετεωρολογικά δεδομένα.

Αυτό το σύνολο λειτουργιών παρέχει μια ενιαία προβολή ως τμήμα του συστήματος Maximo αντί να απαιτείται η παρακολούθηση διαφορετικών προβολών από διαφορετικά εργαλεία για την επίτευξη του ίδιου αποτελέσματος.

Το IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud παρέχεται με βασικό περιεχόμενο, το οποίο καλύπτει τη δημιουργία αναφορών, προτύπων, ρόλων χρηστών και ομάδων ασφάλειας, υποστηρίζει την ενοποίηση με ορισμένα συστήματα και παρέχει εργαλεία για την υποστήριξη της παραμετροποίησης εφαρμογών.

## 2. Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα και Περιεχόμενο Υποκείμενο σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

Αυτό το IBM SaaS δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτό το IBM SaaS ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με το IBM SaaS.



## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

### 2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,8%	2%
Χαμηλότερη από 98,8%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

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
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

**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.