

IBM Kenexa Talent Acquisition

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 κατ'εξουχίον 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 Talent Acquisition
- IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard
- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει του ακόλουθου μετρικού συστήματος χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. Υπάλληλος (Employee) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Υπάλληλος είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που εργάζεται στην Επιχείρηση του Πελάτη ή κατά άλλον τρόπο πληρώνεται από αυτήν ή ενεργεί εκ μέρους της, ανεξάρτητα από το εάν του έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Υπαλλήλων κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") 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.

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 έγγραφη ειδοποίηση

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

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/suite.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 Κανονιστικά Δεδομένα

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.

6.5 Χρήση από Επισκέπτες

Χρήστης-Επισκέπτης (Guest User) είναι ένας Χρήστης του IBM SaaS που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή να χρησιμοποιεί το IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με το IBM SaaS ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

6.6 Απαγορευμένες Χρήσεις

Οι ακόλουθες χρήσεις απαγορεύονται από τη Microsoft:

Απαγόρευση Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου ("No High Risk Use"): Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίπτωση όπου η δυσλειτουργία του IBM SaaS θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σε σοβαρή σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου ή σε σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία ("Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου").

Παραδείγματα Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρήση σε αεροσκάφη και άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς, πυρηνικές και χημικές εγκαταστάσεις, συστήματα υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, εμφυτεύσιμες ιατρικές συσκευές, μηχανοκίνητα οχήματα ή οπτικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση του IBM SaaS για διαχειριστικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, ως εργαλείων σχεδιασμού ή/και παραμετροποίησης ή άλλων μη ελεγκτικών εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν θα οδηγούσε σε θάνατο, σωματική βλάβη ή σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία. Επιτρέπεται η επικοινωνία των εν λόγω μη ελεγκτικών εφαρμογών με τις εφαρμογές που πραγματοποιούν τον έλεγχο, αλλά δεν επιτρέπεται να είναι άμεσα ή έμμεσα υπεύθυνες για τη λειτουργία ελέγχου.

6.7 Πληροφορίες Προφίλ Χρηστών του IBM SaaS

Σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήστη του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι: (i) μπορούν να δημοσιευτούν ονόματα Χρηστών του IBM SaaS, τίτλοι, επωνυμίες εταιρειών και φωτογραφίες από Χρήστες του IBM SaaS ως στοιχεία των προφίλ ("Προφίλ") τους και ότι τα εν λόγω Προφίλ μπορεί να είναι ορατά σε άλλους Χρήστες του IBM SaaS, και (ii) ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει τη διόρθωση ή αφαίρεση ενός Προφίλ Χρήστη του IBM SaaS από το IBM SaaS και το εν λόγω Προφίλ θα διορθωθεί ή θα αφαιρεθεί, με την επισήμανση ότι η αφαίρεση Προφίλ ενδέχεται να εμποδίζει την πρόσβαση στο IBM SaaS.

6.8 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, Ινδία, Ιρλανδία και Η.Π.Α., καθώς και στην Ιαπωνία και την Ολλανδία αποκλειστικά για το IBM Connections Social Cloud.

Ανάλογα με τη συγκεκριμένη υποδομή υποστήριξης υπηρεσιών του Πελάτη, ο Πελάτης συμφωνεί επίσης ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Αυστραλία, Βραζιλία, Καναδάς, Κίνα, Γαλλία, Φινλανδία, Γερμανία, Χονγκ Κονγκ, Ιαπωνία, Νέα Ζηλανδία, χώρες της Λατινικής Αμερικής, Μεξικό, Ολλανδία, Πολωνία, Σιγκαπούρη, Νότια Αφρική, Ισπανία, Σουηδία και Ελβετία.

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 και 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.

6.9 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

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

Η προσφορά IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα:

α. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

Το IBM Kenexa BrassRing on Cloud είναι ένα ευέλικτο, προσαρμόσιμο, online εργαλείο που βοηθά τους εργοδότες και τους συμβούλους επιλογής προσωπικού να ενοποιήσουν και να διαχειρίζονται κεντρικά τις διαδικασίες Απόκτησης Ταλέντων που εφαρμόζονται στα διάφορα τμήματα ή στις διάφορες τοποθεσίες των οργανισμών. Στις λειτουργίες της βασικής προσφοράς περιλαμβάνονται οι εξής:

- Δημιουργία και δημοσίευση αγγελιών θέσεων εργασίας
- Ανεύρεση και προσέλκυση ταλέντων
- Πύλες ταλέντων (Talent Gateways) για την αναζήτηση θέσεων και την εκδήλωση ενδιαφέροντος από τους υποψηφίους
- Παρακολούθηση αιτήσεων και ροής εργασιών
- Διαλογή υποψηφίων
- Επίπεδα έγκρισης για τη διευκόλυνση των διαδικασιών επιλογής
- Δημιουργία τυπικών και εξειδικευμένων αναφορών
- Περιβάλλοντα μέσω κοινωνικής δικτύωσης και τεχνολογίες κινητών συσκευών

β. IBM Kenexa Onboard on Cloud

Το IBM Kenexa Onboard on Cloud είναι μια πλατφόρμα [διαχείρισης φορμών](#) που συμβάλλει στην αύξηση της απόδοσης στον οργανισμό του Πελάτη με την τυποποίηση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών υποδοχής και ένταξης των νέων υπαλλήλων. Η βασική προσφορά παρέχει στους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους τη δυνατότητα πρόσβασης στο Onboard μέσω μιας εξειδικευμένης πύλης (New Hire Portal). Δικαίωμα πρόσβασης στην πλατφόρμα παρέχεται επίσης στο διευθυντή προσλήψεων, στους συμβούλους επιλογής προσωπικού ή/και στο εξειδικευμένο προσωπικό του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η βασική προσφορά του Onboard παρέχει επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Συλλογή δεδομένων για τη συμπλήρωση των απαιτούμενων από τις κρατικές υπηρεσίες εγγράφων καθώς και των σχετικών εγγράφων του οργανισμού.
- Δημιουργία και αποστολή ειδοποιήσεων σε εξωτερικά συστήματα (π.χ. πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινου δυναμικού).
- Επεξεργασία νέων προσλήψεων στις ΗΠΑ μέσω του συστήματος E-Verify.

γ. IBM Connections Social Cloud

Στη βασική προσφορά του IBM Connections Social Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Χειριστήριο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Dashboard) - Μια ενιαία εικόνα του επιχειρηματικού δικτύου του Πελάτη με δυνατότητα πρόσβασης σε εφαρμογές και συσκέψεις, και μια εικόνα συμβάντων και περιεχομένου που επιτρέπει την πρόσβαση σε στοιχεία εκτελούμενων εργασιών, φόρουμ υποστήριξης και πληροφορίες προφίλ και χώρου αποθήκευσης.
- Πρόσωπα (People) - Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαχείρισης προφίλ και επαφών στο επιχειρηματικό του δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού του.
- Αποθήκευση και κοινή χρήση αρχείων (File storage and sharing) - Επιτρέπει τη μεταφόρτωση και αποθήκευση αρχείων σε μια κεντρική βιβλιοθήκη, όπου παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης πρόσβασης σε ιδιωτικά αρχεία, καθώς και σε αρχεία που έχουν διατεθεί για κοινή χρήση σε μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες, είτε ως αναγνώστες είτε ως συντάκτες. Παρέχονται διάφορες πληροφορίες για τα αρχεία, όπως π.χ. τροποποιήσεις, ιστορικό εκδοχών, σχόλια, ιστορικό μεταφόρτωσης, προσδιοριστικά και ημερομηνίες και ώρες ανάληψης και επιστροφής ελέγχου.

- Κοινότητες (Communities), Ιστολόγια (Blogs) και Wikis - Παρέχει τη δυνατότητα συνεργασίας με άλλα πρόσωπα με τη χρήση κοινόχρηστων αρχείων, δραστηριοτήτων και σελιδοδεικτών, δημιουργίας και κοινής χρήσης νέων κοινοτήτων με ειδικά προσαρμοσμένα δικαιώματα πρόσβασης, αναζήτησης περιεχομένου σε διαφορετικές κοινότητες, αποστολής email στα μέλη μιας κοινότητας, δημιουργίας και διαχείρισης σφυγμομετρήσεων κοινότητας, και δημιουργίας wikis, ιστολογίων και ιστολογίων ιδεών, και φόρουμ συζητήσεων.
- Δραστηριότητες (Activities) - Παρέχει έναν ομαδικό χώρο για την εκτέλεση δραστηριοτήτων όπως π.χ. η παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών, πληροφοριών και ενεργειών σχετικά με ένα θέμα ή σύσκεψη.
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα επαφών, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων.

Το IBM Kenexa Talent Acquisition υποστηρίζει τις ακόλουθες γλώσσες:

- Αγγλικά
- Ισπανικά
- Γερμανικά
- Ιταλικά
- Γαλλικά
- Κινεζικά, απλοποιημένα

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

Το IBM Kenexa Talent Acquisition μπορεί να προσαρμοστεί με το λογότυπο και τα χρώματα της εταιρείας του Πελάτη.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

Η προσφορά IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα:

α. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

Το IBM Kenexa BrassRing on Cloud είναι ένα ευέλικτο, προσαρμόσιμο, online εργαλείο που βοηθά τους εργοδότες και τους συμβούλους επιλογής προσωπικού να ενοποιήσουν και να διαχειρίζονται κεντρικά τις διαδικασίες Απόκτησης Ταλέντων που εφαρμόζονται στα διάφορα τμήματα ή στις διάφορες τοποθεσίες των οργανισμών. Στις λειτουργίες της βασικής προσφοράς περιλαμβάνονται οι εξής:

- Δημιουργία και δημοσίευση αγγελιών θέσεων εργασίας
- Πύλες προσέλκυσης ταλέντων (Sourcing Talent Gateways) για την αναζήτηση θέσεων και την εκδήλωση ενδιαφέροντος από τους υποψηφίους
- Παρακολούθηση αιτήσεων και ροής εργασιών
- Διαλογή υποψηφίων
- Επίπεδα έγκρισης για τη διευκόλυνση των διαδικασιών επιλογής
- Δημιουργία τυπικών και εξειδικευμένων αναφορών
- Περιβάλλοντα μέσω κοινωνικής δικτύωσης και τεχνολογίες κινητών συσκευών

β. IBM Kenexa Onboard on Cloud

Το IBM Kenexa Onboard on Cloud είναι μια πλατφόρμα [διαχείρισης φορμών](#) που συμβάλλει στην αύξηση της απόδοσης στον οργανισμό του Πελάτη με την τυποποίηση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών υποδοχής και ένταξης των νέων υπαλλήλων. Η βασική προσφορά παρέχει στους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους τη δυνατότητα πρόσβασης στο Onboard μέσω μιας εξειδικευμένης πύλης (New Hire Portal). Δικαίωμα πρόσβασης στην πλατφόρμα παρέχεται επίσης στο διευθυντή προσλήψεων, στους συμβούλους επιλογής προσωπικού ή/και στο εξειδικευμένο προσωπικό του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η βασική προσφορά του Onboard παρέχει επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Συλλογή δεδομένων για τη συμπλήρωση των απαιτούμενων από τις κρατικές υπηρεσίες εγγράφων καθώς και των σχετικών εγγράφων του οργανισμού.
- Δημιουργία και αποστολή ειδοποιήσεων σε εξωτερικά συστήματα (π.χ. πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινου δυναμικού).
- Επεξεργασία νέων προσλήψεων στις ΗΠΑ μέσω του συστήματος E-Verify.

γ. IBM Connections Social Cloud

Στη βασική προσφορά του IBM Connections Social Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Χειριστήριο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Dashboard) - Μια ενιαία εικόνα του επιχειρηματικού δικτύου του Πελάτη με δυνατότητα πρόσβασης σε εφαρμογές και συσκέψεις, και μια εικόνα συμβάντων και περιεχομένου που επιτρέπει την πρόσβαση σε στοιχεία εκτελούμενων εργασιών, φόρουμ υποστήριξης και πληροφορίες προφίλ και χώρου αποθήκευσης.
- Πρόσωπα (People) - Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαχείρισης προφίλ και επαφών στο επιχειρηματικό του δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού του.
- Αποθήκευση και κοινή χρήση αρχείων (File storage and sharing) - Επιτρέπει τη μεταφόρτωση και αποθήκευση αρχείων σε μια κεντρική βιβλιοθήκη, όπου παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης πρόσβασης σε ιδιωτικά αρχεία, καθώς και σε αρχεία που έχουν διατεθεί για κοινή χρήση σε μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες, είτε ως αναγνώστες είτε ως συντάκτες. Παρέχονται διάφορες πληροφορίες για τα αρχεία, όπως π.χ. τροποποιήσεις, ιστορικό εκδόχων, σχόλια, ιστορικό μεταφόρτωσης, προσδιοριστικά και ημερομηνίες και ώρες ανάληψης και επιστροφής ελέγχου.
- Κοινότητες (Communities), Ιστολόγια (Blogs) και Wikis - Παρέχει τη δυνατότητα συνεργασίας με άλλα πρόσωπα με τη χρήση κοινόχρηστων αρχείων, δραστηριοτήτων και σελιδοδεικτών, δημιουργίας και κοινής χρήσης νέων κοινοτήτων με ειδικά προσαρμοσμένα δικαιώματα πρόσβασης, αναζήτησης περιεχομένου σε διαφορετικές κοινότητες, αποστολής email στα μέλη μιας κοινότητας, δημιουργίας και διαχείρισης σφυγμομετρήσεων κοινότητας, και δημιουργίας wikis, ιστολογίων και ιστολογίων ιδεών, και φόρουμ συζητήσεων.
- Δραστηριότητες (Activities) - Παρέχει έναν ομαδικό χώρο για την εκτέλεση δραστηριοτήτων όπως π.χ. η παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών, πληροφοριών και ενεργειών σχετικά με ένα θέμα ή σύσκεψη.
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα επαφών, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων.

δ. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

Η βασική προσφορά του IBM Kenexa Behavioral Assessments παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα απεριόριστης πρόσβασης στις αξιολογήσεις που προσδιορίζονται παρακάτω.

- IBM Kenexa Engagement Indicator Assessment
- IBM Kenexa Customer Satisfaction Indicator Assessment
- IBM Kenexa Motivation Questionnaire

Η βασική προσφορά του IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments υποστηρίζει τις ακόλουθες γλώσσες:

- Αγγλικά
- Ισπανικά
- Γερμανικά
- Ιταλικά
- Γαλλικά
- Κινεζικά, απλοποιημένα

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

Το IBM Kenexa Talent Acquisition μπορεί να προσαρμοστεί με το λογότυπο και τα χρώματα της εταιρείας του Πελάτη.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

Η προσφορά IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα:

α. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

Το IBM Kenexa BrassRing on Cloud είναι ένα ευέλικτο, προσαρμόσιμο, online εργαλείο που βοηθά τους εργοδότες και τους συμβούλους επιλογής προσωπικού να ενοποήσουν και να διαχειρίζονται κεντρικά τις διαδικασίες Απόκτησης Ταλέντων που εφαρμόζονται στα διάφορα τμήματα ή στις διάφορες τοποθεσίες των οργανισμών. Στις λειτουργίες της βασικής προσφοράς περιλαμβάνονται οι εξής:

- Δημιουργία και δημοσίευση αγγελιών θέσεων εργασίας
- Ανεύρεση και προσέλκυση ταλέντων
- Πύλες ταλέντων (Talent Gateways) για την αναζήτηση θέσεων και την εκδήλωση ενδιαφέροντος από τους υποψηφίους
- Παρακολούθηση αιτήσεων και ροής εργασιών
- Διαλογή υποψηφίων
- Επίπεδα έγκρισης για τη διευκόλυνση των διαδικασιών επιλογής
- Δημιουργία τυπικών και εξειδικευμένων αναφορών
- Περιβάλλοντα μέσω κοινωνικής δικτύωσης και τεχνολογίες κινητών συσκευών

β. IBM Kenexa Onboard on Cloud

Το IBM Kenexa Onboard on Cloud είναι μια πλατφόρμα [διαχείρισης φορμών](#) που συμβάλλει στην αύξηση της απόδοσης στον οργανισμό του Πελάτη με την τυποποίηση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών υποδοχής και ένταξης των νέων υπαλλήλων. Η βασική προσφορά παρέχει στους νεοπροσληθέντες υπαλλήλους τη δυνατότητα πρόσβασης στο Onboard μέσω μιας εξειδικευμένης πύλης (New Hire Portal). Δικαίωμα πρόσβασης στην πλατφόρμα παρέχεται επίσης στο διευθυντή προσλήψεων, στους συμβούλους επιλογής προσωπικού ή/και στο εξειδικευμένο προσωπικό του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η βασική προσφορά του Onboard παρέχει επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Συλλογή δεδομένων για τη συμπλήρωση των απαιτούμενων από τις κρατικές υπηρεσίες εγγράφων καθώς και των σχετικών εγγράφων του οργανισμού.
- Δημιουργία και αποστολή ειδοποιήσεων σε εξωτερικά συστήματα (π.χ. πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινου δυναμικού).

- Επεξεργασία νέων προσλήψεων στις ΗΠΑ μέσω του συστήματος E-Verify.

Η βασική προσφορά του IBM Kenexa Talent Acquisition υποστηρίζει τις ακόλουθες γλώσσες:

- Αγγλικά
- Ισπανικά
- Γερμανικά
- Ιταλικά
- Γαλλικά
- Κινεζικά, απλοποιημένα

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

Το IBM Kenexa Talent Acquisition μπορεί να προσαρμοστεί με το λογότυπο και τα χρώματα της εταιρείας του Πελάτη.

4. Προαιρετικές Προσφορές

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

Το IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition είναι μια λύση εργαλείων ανάλυσης δεδομένων ταλέντων που παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων του Talent Acquisition για την εξαγωγή τεκμηριωμένων πληροφοριών και αξιοποιήσιμης γνώσης. Υποστηρίζεται η ανάλυση δεδομένων από πρόσθετες πηγές. Σε αυτή την περίπτωση, ενδέχεται να είναι απαραίτητη η χρήση υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων. Δεν υποστηρίζεται η χρήση δεδομένων από το IBM Kenexa Talent Optimization.

- Καθοδηγούμενη ανεύρεση δεδομένων – Οι χρήστες μπορούν να ξεκινήσουν τη διεργασία ανεύρεσης δεδομένων επιλέγοντας από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων.
- Ad-hoc ανεύρεση δεδομένων με κείμενο φυσικής γλώσσας - Οι χρήστες μπορούν να ξεκινήσουν τη διεργασία ανεύρεσης δεδομένων χρησιμοποιώντας κείμενο φυσικής γλώσσας.
- Πρόσθετες πηγές δεδομένων - Η διεργασία ανεύρεσης δεδομένων μπορεί να εκτελεστεί σε πρόσθετες πηγές δεδομένων. Για την εκτέλεση της διεργασίας ανεύρεσης δεδομένων σε ορισμένες πρόσθετες πηγές, ενδέχεται να χρειάζεται η χρήση υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων. Υποστηρίζονται οι ακόλουθες πρόσθετες πηγές δεδομένων:
 - IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud, IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud, IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud, IBM Kenexa Prove It! Add-ons, IBM Kenexa Rated Behavioral Assessments for Managerial and Leadership Roles on Cloud, IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Enterprise on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Executive for Compensation Consultants on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Executive, IBM Kenexa CompAnalyst Job Description Builder, IBM Kenexa CompAnalyst Market Data on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Limited for US on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Reporting, IBM Kenexa CompAnalyst Premier on Cloud, IBM Kenexa Compensation Add-On Offerings on Cloud, IBM Kenexa IPAS on Cloud, IBM Kenexa Competency Manager on Cloud, IBM Kenexa Interview Builder on Cloud, IBM Kenexa Predictive Hiring for Hourly Roles, IBM Kenexa Predictive Hiring for Professional and Managerial Roles, IBM Kenexa Predictive Retention, IBM Kenexa Skills Manager on Cloud, IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud, IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud, IBM Kenexa Talent Frameworks, IBM Kenexa Talent Manager on Cloud και IBM Kenexa Workforce Readiness.
- Υποστήριξη ενιαίας σύνδεσης για πρόσβαση μέσω του Talent Acquisition – Η προσφορά φιλοξενείται σε ένα περιβάλλον "πολλαπλών κατοίκων" (multi-tenant). Η πρόσβαση στην προσφορά είναι δυνατή από συσκευές υπολογιστών μέσω του IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Γλώσσα – Η προσφορά είναι διαθέσιμη μόνο στα Αγγλικά.

Παράρτημα Β

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.

Αυτή η Σύμβαση SLA ισχύει μόνο για τις προσφορές IBM SaaS που περιέχουν τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα υπηρεσιών, και μόνο για τις λειτουργίες των συγκεκριμένων λειτουργικών τμημάτων και όχι ολόκληρης της προσφοράς IBM SaaS:

- IBM Kenexa Brassring on Cloud
- IBM Kenexa Onboard on Cloud
- IBM Connections Social Cloud

Αυτή η Σύμβαση SLA ισχύει επίσης για την ακόλουθη προσφορά IBM SaaS στο σύνολό της:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Ορισμοί

- "Εξουσιοδοτημένη Επαφή" (Authorized Contact) είναι το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- "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.
- "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.
- "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.
- "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.
- "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.
- "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- "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 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.