

IBM PureApplication Service Infrastructure

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'επίσημον 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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. 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 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 τριάντα (30) 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 τριάντα (30) 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 τερματιστεί με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM 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 τεχνική υποστήριξη για την προσφορά IBM SaaS και το Λογισμικό Ενεργοποίησης, ανάλογα με την περίπτωση, κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Η εν λόγω τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Πληροφορίες για την Τεχνική Υποστήριξη διατίθενται στην ακόλουθη ιστοσελίδα:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Συλλογή Δεδομένων

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

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.

7. Υποχρεώσεις του Πελάτη

7.1 Δικαιώματα επί Αντίστοιχων Προγραμμάτων

Οι Πελάτες που αποκτούν δικαιώματα συνδρομής επί των ακόλουθων προσφορών IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- ή
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

οι οποίες θα αναφέρονται ως "τα Στοιχεία Υποδομής", θα πρέπει να έχουν προμηθευτεί προηγουμένως δικαιώματα χρήσης για ένα Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM χορηγείται άδεια χρήσης βάσει Μονάδων Αξίας Επεξεργαστών (Processor Value Unit - "Μονάδες PVU"), όπως ορίζεται στην αντίστοιχη άδεια χρήσης προγράμματος. Το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM μπορεί να είναι ένα από τα εξής:

- α. IBM PureApplication Software ή
- β. IBM PureApplication Service Platform.

Τα δικαιώματα του Πελάτη επί των Στοιχείων Υποδομής δεν μπορούν να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του Αντίστοιχου Προγράμματος IBM σύμφωνα με τις τιμές μετατροπής μονάδων PVU που ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί τα δικαιώματα που διαθέτει επί του Αντίστοιχου Προγράμματος IBM για τα Στοιχεία Υποδομής, δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα ίδια δικαιώματα και για το περιβάλλον εγκατάστασης του Αντίστοιχου Προγράμματος IBM στις εγκαταστάσεις του.

7.1.1 Αριθμός Μονάδων PVU για τα Στοιχεία Υποδομής

Στοιχείο Υποδομής Υπηρεσίας PureApplication Service	Αρ. Μονάδων PVU Αντίστοιχου Προγράμματος IBM
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 Μονάδες PVU

Για παράδειγμα, αν ο Πελάτης έχει αγοράσει:

- 2 περιπτώσεις χρήσης (instances) του PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
και
- 3 περιπτώσεις χρήσης του PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του παραπάνω πίνακα, η συνολική δυναμικότητα PVU αυτού του περιβάλλοντος SaaS είναι 3920 μονάδες PVU, όπως προκύπτει από τον εξής υπολογισμό: (2 x 280 PVU) + (3 x 1120 PVU).

Ο Πελάτης πρέπει να κατανείμει 3920 μονάδες PVU από τα δικαιώματα που έχει αποκτήσει για οποιοδήποτε από τα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM στη χρήση των Στοιχείων Υποδομής. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτές τις 3920 Μονάδες PVU στο δικό του περιβάλλον στις εγκαταστάσεις του καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν διαθέτει πλέον δικαιώματα χρήσης των Στοιχείων Υποδομής, ο Πελάτης μπορεί να ανακατανείμει τις μονάδες PVU που είχαν κατανεμηθεί στα Στοιχεία Υποδομής στο δικό του περιβάλλον στις εγκαταστάσεις του.

Στα Στοιχεία Υποδομής δεν περιλαμβάνεται Συνδρομή και Υποστήριξη για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής για τα Στοιχεία Υποδομής, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης του Πελάτη για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης του Πελάτη για το Αντίστοιχο Πρόγραμμα IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί τα Στοιχεία Υποδομής θα πάψει να ισχύει.

Για τις ακόλουθες προσφορές IBM SaaS δεν απαιτείται η απόκτηση δικαιωμάτων χρήσης για τα ανωτέρω αναφερόμενα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

7.2 Απαιτήσεις BYOSL ("Bring Your Own Software and License")

Οι Πελάτες οφείλουν να εξασφαλίζουν την απόκτηση επαρκών δικαιωμάτων χρήσης ("Δικαιώματα") επί των Επιλέξιμων Προϊόντων που μεταφορτώνονται (upload) και χρησιμοποιούνται στο IBM SaaS.

Όταν ένας Πελάτης χρησιμοποιεί Δικαιώματα επί ενός Επιλέξιμου Προϊόντος σύμφωνα με την αρχή του BYOSL στα πλαίσια αυτής της προσφοράς IBM SaaS, τα εν λόγω Δικαιώματα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS και ο Πελάτης δεν επιτρέπεται ταυτόχρονα να χρησιμοποιεί τα εν λόγω Δικαιώματα επί του Επιλέξιμου Προγράμματος και εκτός του περιβάλλοντος του IBM SaaS.

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη για το Επιλέξιμο Προϊόν καθορίζεται το διαθέσιμο επίπεδο εξουσιοδοτημένης χρήσης που επιτρέπεται να χρησιμοποιείται εντός του IBM SaaS. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να υπερβεί το διαθέσιμο επίπεδο εξουσιοδοτημένης χρήσης για κάθε ένα από τα Επιλέξιμα Προϊόντα που μεταφορτώνονται στο IBM SaaS.

Για τα Επιλέξιμα Προϊόντα που είναι διαθέσιμα για χρήση με την προσφορά IBM SaaS μπορεί να χορηγηθεί άδεια χρήσης βάσει Μονάδων PVU ή βάσει αριθμού Εικονικών Εξυπηρετητών (Virtual Servers). Τα εν λόγω Επιλέξιμα Προϊόντα έχουν σχεδιαστεί ειδικά για χρήση με προϊόντα IBM PureApplication που εγκαθίστανται στο τοπικό περιβάλλον του Πελάτη και μπορούν να χρησιμοποιηθούν επίσης με αυτή την προσφορά IBM SaaS.

Για τα Επιλέξιμα Προϊόντα για τα οποία χορηγείται άδεια χρήσης βάσει Μονάδων PVU, αναφερθείτε στη στήλη Απαιτούμενες Μονάδες PVU για Επιλέξιμα Προϊόντα στον πίνακα "Απαιτούμενες Μονάδες PVU για BYOSL" για να πληροφορηθείτε τις μονάδες PVU που απαιτούνται για κάθε είδος εξυπηρετητή IBM SaaS.

7.2.1 Απαιτούμενες Μονάδες PVU για BYOSL

Προσφορά IBM SaaS	Απαιτούμενες Μονάδες PVU για Επιλέξιμα Προϊόντα
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 Μονάδες PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 Μονάδες PVU

Για τα Επιλέξιμα Προϊόντα για τα οποία χορηγείται άδεια χρήσης ανά Εικονικό Εξυπηρετητή, ο Πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τους όρους άδειας χρήσης Εικονικού Εξυπηρετητή που ορίζονται στην άδεια χρήσης του συγκεκριμένου Επιλέξιμου Προϊόντος.

7.3 Χρήση Επιλέξιμων Προϊόντων, Απαιτήσεις Παρακολούθησης Δικαιωμάτων Χρήσης και Προϋποθέσεις

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παραμένει σε συμμόρφωση με όλους τους όρους της ισχύουσας Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage ή Passport Advantage Express οι οποίοι σχετίζονται με τα Δικαιώματα και τις παρακάτω απαιτήσεις παρακολούθησης δικαιωμάτων.

Για τα Επιλέξιμα Προϊόντα που βρίσκονται υπό τη διαχείριση και υλοποιούνται μέσω του IBM SaaS, οι Πελάτες πρέπει να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες διαχείρισης αδειών χρήσης που παρέχονται από το IBM SaaS, ως εξής:

- Καταχωρώντας τον ακριβή αριθμό Δικαιωμάτων που κατανέμονται σε κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, και
- Εξασφαλίζοντας τη συμπερίληψη και παρακολούθηση πληροφοριών για το part number κάθε Επιλέξιμου Προϊόντος που προστίθεται στον περιβάλλον του IBM SaaS, μέσω της ενημέρωσης μεταδεδομένων υποδείγματος κατά την εγκατάσταση ενός πρόσθετου Επιλέξιμου Προϊόντος σε ένα

υπόδειγμα (pattern). Στο IBM SaaS πρέπει να ενεργοποιηθεί η παρακολούθηση του πρόσθετου Επιλέξιμου Προϊόντος. Ανατρέξτε στην [τεκμηρίωση](#) του IBM SaaS για πρόσθετες πληροφορίες.

- γ. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η ισχύς των όρων περί επαλήθευσης συμμόρφωσης στην αντίστοιχη σύμβαση άδειας χρήσης προγράμματος IBM επεκτείνεται στις προσφορές IBM SaaS στις οποίες τίθενται σε εφαρμογή τα Δικαιώματά σας επί Επιλέξιμων Προϊόντων. Προβαίνοντας στη χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης συμφωνεί να παράσχει στην IBM τη δυνατότητα διαχειριστικής πρόσβασης στο εν λόγω περιβάλλον και να επιτρέψει στην IBM να διεξάγει διαδικασίες ανεύρεσης δεδομένων που μπορεί να είναι απαραίτητες στα πλαίσια ενός ελέγχου αδειών χρήσης λογισμικού.
- δ. Υπό τον όρο ότι ο Πελάτης συμμορφώνεται με τις προϋποθέσεις αναφορικά με την απόκτηση αδειών και τη χρήση Επιλέξιμων Προϊόντων για το IBM SaaS, αυτοί οι όροι θα υπερισχύουν οποιωνδήποτε αντικρουόμενων όρων περί επιλεξιμότητας και αναφορών χρήσης για τη Χορήγηση Αδειών Χρήσης Μειωμένης Δυναμικότητας (Sub-Capacity Licensing) που καθορίζονται στη Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage ή στη Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage Express.

Παράρτημα Α

Το IBM PureApplication Service παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα εκτέλεσης υποδειγμάτων (patterns) σε μια αποκλειστικής χρήσης υποδομής Cloud έξω από τις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Υπόδειγμα είναι το βασικό αρχιτεκτονικό σχέδιο μιας εφαρμογής που παρέχεται σε μια μορφή που επιτρέπει την εύκολη υλοποίησή του στην υποδομή Cloud του IBM PureApplication.

Τα υποδείγματα που αναπτύσσονται για υλοποίηση στα μοντέλα W1500 και W2500 του IBM PureApplication System θα υλοποιούνται στην υπηρεσία PureApplication Service. Τα υποδείγματα που αναπτύσσονται για υλοποίηση στην υπηρεσία IBM PureApplication Service θα υλοποιούνται στα μοντέλα W1500 και W2500 του IBM PureApplication System.

Η υπηρεσία PureApplication Service παρέχει το Image Construction and Composition Tool και το Plugin Development Kit για τη δημιουργία ειδικά προσαρμοσμένων υποδειγμάτων που μπορούν να υλοποιηθούν τόσο στην υπηρεσία PureApplication Service όσο και στην υποδομή Cloud του IBM PureApplication System.

Η υπηρεσία PureApplication Service θα παρέχει δυνατότητες εισαγωγής και εξαγωγής υποδειγμάτων από το περιβάλλον της υπηρεσίας PureApplication Service.

Η υπηρεσία PureApplication Service θα παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα παρακολούθησης και διαχείρισης αδειών χρήσης λογισμικού προκειμένου να παραμένουν σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες απαιτήσεις διαχείρισης αδειών χρήσης.

Κατά την παροχή της υπηρεσίας, ο χρήστης της υπηρεσίας (ο οποίος προσδιορίζεται στο έντυπο παροχής υπηρεσιών) θα λάβει μια διεύθυνση IP ή URL και στοιχεία ταυτότητας χρήστη (ταυτότητα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) που θα του επιτρέπουν να αποκτή πρόσβαση στην υπηρεσία.

Όροι Χρήσης της IBM – Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Παράρτημα Β

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

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

1. Ορισμοί

- α. "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 το IBM SaaS.
- β. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από τον Πελάτη στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που καθορίστηκε σε μια Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου του IBM SaaS, 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.
- δ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες του Πελάτη δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.);
 - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
 - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας σύμβασης SLA.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει την Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας για μια μοναδική περίπτωση χρήσης του IBM SaaS σε ένα συγκεκριμένο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως

αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

- δ. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στα πλαίσια μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- ε. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δέκα τοις εκατόν (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για μια συγκεκριμένη περίπτωση χρήσης του IBM SaaS. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας δεν παρέχονται με βάση την πλήρη αξία του τιμολογίου της συνδρομής του IBM SaaS, αλλά με βάση την αξία τη συγκεκριμένη περίπτωση χρήσης ή τις συγκεκριμένες περιπτώσεις χρήσης για τις οποίες πρόέκυψε ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
<99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά</p> <hr/> <p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (99,8%)</p>
---	--

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.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.
- Στοιχεία που δεν βρίσκονται υπό τη διαχείριση της προσφοράς IBM SaaS, όπως π.χ.:
 - (1) Εικονικές μηχανές (virtual machines) που έχουν τεθεί σε εφαρμογή στην προσφορά IBM SaaS.
 - (2) Προκαθορισμένες Κοινόχρηστες Υπηρεσίες. Οι Κοινόχρηστες Υπηρεσίες (Shared Services) είναι προκαθορισμένα πρότυπα που υλοποιούνται από τον Πελάτη και διατίθενται για κοινή χρήση μέσω υλοποιήσεων πολλαπλών εφαρμογών στην προσφορά IBM SaaS, στις οποίες περιλαμβάνονται εικονικές εφαρμογές, εικονικά συστήματα και εικονικά εργαλεία (appliances). Οι Κοινόχρηστες Υπηρεσίες διατίθενται για υλοποίηση στα πλαίσια της προσφοράς IBM SaaS.