

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα, για την οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται διαφορετικοί όροι στο περιβάλλον IBM SaaS, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής: ταυτότητα πελάτη (customer ID), ταυτότητα συνεργάτη (partner ID), ταυτότητα προμηθευτή (supplier ID/vendor ID) ή ταυτότητα EDI. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Entity IDs που περιέχονται στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής. Για αυτό το IBM SaaS, το Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια εμπορική οντότητα, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή της εν λόγω εμπορικής οντότητας.
- 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 στο Έγγραφο Παραγγελίας.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για αυτή την προσφορά καθορίζεται στο 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.

3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

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 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

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS, όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα <https://support.ibmcloud.com> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους Χρήστες-Επισκέπτες (Guest Users) του, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με το IBM SaaS, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του IBM SaaS.

Παράρτημα Α

Οι παρούσες Προδιαγραφές IBM SaaS είναι για τις ακόλουθες προσφορές IBM SaaS οι οποίες μπορούν να παραγγελθούν και για τις οποίες επιβεβαιώνονται τα αντίστοιχα δικαιώματα χρήσης στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Το IBM Multi-Enterprise Relationship Management παρέχει στον Πελάτη τα εργαλεία που χρειάζεται για να οργανώσει την κοινότητα των εμπορικών συνεργατών του. Επίσης παρέχει αποτελεσματικές, αυτοεξυπηρετούμενες και κατανεμημένες διαδικασίες, καθώς και δυνατότητες παρακολούθησης και προβολής των συναλλαγών του Πελάτη με τους εμπορικούς του συνεργάτες. Οι Πελάτες μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τους εμπορικούς τους συνεργάτες και άλλους τρίτους να αποκτήσουν πρόσβαση στο IBM SaaS για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή τη χρήση του IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη (ως "Χρήστες-Επισκέπτες"). Μέσω ενός υποστηριζόμενου προγράμματος πλοήγησης του Internet, το IBM SaaS παρέχει στους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες (Guest Users) η δυνατότητα εξέτασης και συμμετοχής σε δραστηριότητες υπό την καθοδήγηση του Πελάτη για την υποστήριξη των συναλλαγών του με τους εμπορικούς του συνεργάτες. Το IBM SaaS παρέχει στους Χρήστες-Επισκέπτες τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, λογισμικού και τδεδομένων που δημιουργήθηκαν, παρασχέθηκαν, μεταφορτώθηκαν ή μεταφέρθηκαν από τον Πελάτη ή από οποιονδήποτε χρήστη που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη. Συγκεκριμένα, το IBM SaaS περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. **Partner Management (Διαχείριση Συνεργατών):** επιτρέπει στον Πελάτη να συμπεριλάβει τους εμπορικούς του συνεργάτες στο IBM SaaS μέσω της αποστολής προσκλήσεων που τους επιτρέπουν να εγγραφούν στη δική του περίπτωση χρήσης του IBM SaaS. Επίσης του παρέχεται μια προβολή συνεργάτη (partner-centric view) που επιτρέπει στον Πελάτη να δει τα χαρακτηριστικά κάθε συνεργάτη, στα οποία περιλαμβάνονται πληροφορίες για τον οργανισμό του πελάτη, οι επαφές του για διαχειριστικά θέματα, οι επαφές του για θέματα χρηστών, τα χαρακτηριστικά που έχουν αποδοθεί στο συνεργάτη, καθώς και η κατάσταση κάθε μίας από τις δραστηριότητες που έχουν ανατεθεί στο συνεργάτη.
- β. **User Management (Διαχείριση Χρηστών):** επιτρέπει στο διαχειριστή του Πελάτη να προσθέτει άλλους χρήστες, και στο διαχειριστή του εμπορικού σας συνεργάτη να προσθέτει χρήστες του οργανισμού του συνεργάτη, στο IBM SaaS μέσω της αποστολής προσκλήσεων στους εν λόγω χρήστες, σύμφωνα με τις ιεραρχικές τους δομές.
- γ. **Engagement through Activities (Απασχόληση σε Δραστηριότητες):** παρέχει ένα περιβάλλον αυτοβοήθειας για τη δημιουργία, εκτέλεση και παρακολούθηση δραστηριοτήτων. Κατά τη διάρκεια της φάσης ορισμού δραστηριοτήτων, ο Πελάτης μπορεί να ορίσει ροές εργασιών για την απασχόληση των εμπορικών του συνεργατών σε κατανεμημένες δραστηριότητες που δημιουργούνται με χρήση του εργαλείου σχεδιασμού δραστηριοτήτων (Activity Designer).
- δ. **Activity Designer (Σχεδιασμός Δραστηριοτήτων):** βοηθά τον Πελάτη κατά τη φάση ορισμού δραστηριοτήτων στη δημιουργία του δικού του συνόλου δραστηριοτήτων για τους εμπορικούς του συνεργάτες, με βάση τις δικές του επιχειρηματικές ανάγκες. Το εργαλείο Activity Designer παρέχει μια διαδραστική, γραφική οπτική αναπαράσταση της ροής εργασιών και του περιβάλλοντος χρήστη που θα παρουσιάζεται στον εμπορικό συνεργάτη. Το εργαλείο Activity Designer αποτελείται από τα παρακάτω λειτουργικά μέρη:
 - Task flow designer (Σχεδιασμός ροής εργασιών) – για τον ορισμό της ροής εργασιών.
 - Dialog flow designer (Σχεδιασμός ροής παραθύρων διαλόγου) – για τον ορισμό της ροής παραθύρων διαλόγου για μια συγκεκριμένη εργασία.
 - Dialog appearance designer (Σχεδιασμός εμφάνισης παραθύρων διαλόγου) – για τον ορισμό της εμφάνισης των παραθύρων διαλόγου που θα παρουσιάζονται στον εμπορικό συνεργάτη.

- ε. **Partner Attributes (Χαρακτηριστικά Συνεργάτη):** τα χαρακτηριστικά που μπορούν να δημιουργηθούν και να αποδοθούν σε συνεργάτες για την καλύτερη οργάνωση και κατάτμηση μιας βάσης εμπορικών συνεργατών. Οι εμπορικοί συνεργάτες μπορούν να οργανωθούν σε ομάδες σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζει ο Πελάτης, όπως π.χ. ανά επιχειρηματικό κλάδο, ανά μέγεθος οργανισμού, ανά κατηγορία προϊόντων, ανά περιοχή, βάσει τεχνικών χαρακτηριστικών, κ.ο.κ. Τα χαρακτηριστικά των συνεργατών χρησιμοποιούνται επίσης κατά την εξάπλωση (rollout) μιας δραστηριότητας, για τον πιο εύκολο προσδιορισμό των συνεργατών στους οποίους ο Πελάτης θέλει να στείλει μια πρόσκληση συμμετοχής στη δραστηριότητα.
- στ. **Activity Rollout (Εξάπλωση Δραστηριότητας):** επιτρέπει στον Πελάτη να παρουσιάσει μια νέα δραστηριότητα στους εμπορικούς του συνεργάτες. Η λειτουργία εξάπλωσης δραστηριότητας σας επιτρέπει να ορίσετε ένα όνομα για τη δραστηριότητα, να επιλέξετε μια ομάδα εμπορικών συνεργατών που θα συμμετάσχουν στη δραστηριότητα, να καθορίσετε τη διάρκεια της δραστηριότητας και να ορίσετε σημεία ελέγχου για το συνεργάτη που θα βασίζονται στην κατάσταση προόδου της δραστηριότητας.
- ζ. **Partner Interface (Διεπαφή Συνεργάτη):** επιτρέπει τη συμμετοχή ενός εμπορικού συνεργάτη σε μια δραστηριότητα μέσω ενός περιβάλλοντος αυτοβοήθειας. Το περιβάλλον αυτοβοήθειας επιτρέπει στους εμπορικούς συνεργάτες που ο Πελάτης έχει επιλέξει ως συμμετέχοντες σε μια δραστηριότητα και οι οποίοι έχουν ειδοποιηθεί για τη νέα δραστηριότητα, να συμμετάσχουν ακολουθώντας τα βήματα που έχουν οριστεί από τον Πελάτη κατά τη φάση ορισμού της δραστηριότητας.
- η. **Activity Monitoring (Παρακολούθηση Δραστηριότητας):** επιτρέπει στον Πελάτη να παρακολουθεί την πρόοδο μιας δραστηριότητας σε μια οθόνη όπου προβάλλεται μια σύνοψη της κατάστασης προόδου κάθε εμπορικού συνεργάτη σε συλλογική βάση. Ο Πελάτης μπορεί να δει τις επιτυχίες, τις καθυστερήσεις και τις αποτυχίες στη ροή εργασιών για τους εμπορικούς του συνεργάτες σε συλλογική βάση. Επίσης μπορείτε να δει περισσότερες πληροφορίες για την πρόοδο ενός εμπορικού συνεργάτη εξετάζοντας σε πραγματικό χρόνο τα βήματα που έχει ολοκληρώσει ο συνεργάτης και τα βήματα που εκκρεμούν ακόμα. Ο εμπορικός συνεργάτης μπορεί να δει τις ίδιες πληροφορίες για την κατάσταση προόδου μιας δραστηριότητας που είναι διαθέσιμες στον Πελάτη.
- θ. **Activity Approval (Έγκριση Δραστηριότητας):** επιτρέπει στον Πελάτη να εξετάζει τα βήματα σε μια δραστηριότητα για τα οποία ο Πελάτης έχει ορίσει ότι απαιτείται η έγκρισή του πριν τη μετάβαση του συνεργάτη στα επόμενα βήματα μιας δραστηριότητας.
- ι. **Secure and Flexible Infrastructure (Ασφαλής και Ευέλικτη Υποδομή):** περιλαμβάνει ένα λειτουργικό τμήμα ενοποίησης REST API που επιτρέπει στον Πελάτη να ενοποιήσει τα συστήματα οργανωτικής διάρθρωσης (systems of record) του οργανισμού του μαζί με άλλες υπηρεσίες και εφαρμογές στο IBM MRM. Παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης API σε διαφορετικά σημεία μιας δραστηριότητας. Το IBM MRM περιλαμβάνει μια επιλογή παραμετροποίησης API ως τμήμα της λειτουργίας σχεδιασμού δραστηριοτήτων του.
- ια. **File Sharing (Κοινή Χρήση Αρχείων):** παρέχει στον Πελάτη και τους εμπορικούς του συνεργάτες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης (upload) και κοινής χρήσης αρχείων για την υποστήριξη εκτελούμενων δραστηριοτήτων. Επίσης του παρέχεται η δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείων εικόνας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προσαρμογή της δικής του περίπτωσης χρήσης του IBM SaaS. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία σχεδιασμού δραστηριοτήτων. Το συνολικό μέγεθος των αρχείων που χρησιμοποιούνται από κοινού από τον Πελάτη και τους εμπορικούς του συνεργάτες δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τα 750 GB.
- ιβ. **Testing and Improvements (Διενέργεια Δοκιμών και Βελτιώσεις):** παρέχει στην IBM τη δυνατότητα να προβαίνει (α) στη συλλογή και ανάλυση ανώνυμων, συναθροιστικών, περιληπτικών δεδομένων αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη, (β) στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση δεδομένων (από κοινού, τα "Συλλεχθέντα δεδομένα"), και (γ) στην αντιγραφή των δεδομένων του Πελάτη σε έναν εξυπηρετητή που χρησιμοποιείται για μη παραγωγικούς σκοπούς εντός του περιβάλλοντος του IBM SaaS, για τον αποκλειστικό σκοπό της διενέργειας δοκιμών και της βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων IBM για 180 το πολύ ημέρες. Η IBM διατηρεί όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων.

2. Προαιρετικές Υπηρεσίες

- α. Η προσφορά **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** παρέχει στον Πελάτη ένα πρόσθετο επίπεδο κατάτμησης δεδομένων με αποκλειστική επεξεργασία και διαχωρισμό εφαρμογών και βάσεων δεδομένων μέσω εικονικών δικτύων LAN.

- β. Η προσφορά **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** παρέχει στο Πελάτη τη δυνατότητα διατήρησης των δεδομένων του για μια προκαθορισμένη περίοδο παράτησης. Η χρονική περίοδος διατήρησης των δεδομένων μπορεί να παραταθεί με χρονικά διαστήματα ενός έτους. Η συνολική χρονική περίοδος κατά την οποία παρατείνεται η διατήρηση των δεδομένων του Πελάτη θα καθορίζεται με βάση τον αριθμό των περιπτώσεων χρήσης αυτής της προαιρετικής υπηρεσίας που απέκτησε ο Πελάτης, όπως ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

3. Περιορισμοί του IBM SaaS

Το IBM SaaS δεν περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Δικτυακούς τόπους τρίτων που διασυνδέονται ή καθίστανται προσβάσιμοι από το IBM SaaS μέσω των οποίων ο Πελάτης ή ένας Χρήστης του IBM SaaS μεταδίδει Περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται ή καθίσταται προσβάσιμη από το IBM SaaS.
- β. Πόρους του Πελάτη που απαιτούνται από την IBM για την παροχή του IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της εξασφάλισης επαρκούς πρόσβασης στα συστήματα, στις πληροφορίες, στο προσωπικό και στους πόρους του Πελάτη και της εκπλήρωσης των άλλων υποχρεώσεων του Πελάτη στα πλαίσια της προαγωγής των Υπηρεσιών Προετοιμασίας. Οι εν λόγω υποχρεώσεις του Πελάτη θα εκπληρούνται χωρίς χρέωση προς την IBM. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καθυστέρηση στην παροχή, ή για τη μη παροχή, Υπηρεσιών Προετοιμασίας η οποία οφείλεται σε καθυστέρηση εκ μέρους του Πελάτη στην εκπλήρωση υποχρεώσεων του αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας.
- γ. Την ασφάλεια του Πελάτη, καθώς ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα Λογαριασμό Χρήστη του IBM SaaS ή να χρησιμοποιήσει το IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

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 εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών 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 κανένας από τους χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί 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 διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης.
 - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet κ.ο.κ.).
 - Προβλήματα με τις δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων
 - Μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
 - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.
- ε. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- στ. "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 εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας. 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.
- β. Πρέπει να εγείρετε 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. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας θα βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών 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. 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 το IBM SaaS.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</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.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.

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.