

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

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'επίσημο 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. Εκατομμύριο Αλληλεπιδράσεις (Million Interactions - MI) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Αλληλεπίδραση (Interaction) είναι μια ψηφιακή ανταλλαγή πληροφοριών με μια εφαρμογή που καταγράφεται από το IBM SaaS, είτε σε επίπεδο δικτύου (π.χ. ένα ζεύγος αίτησης-απόκρισης ("Hit") μέσω http ή https) είτε αλλού. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MI για την κάλυψη του αριθμού Αλληλεπιδράσεων των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

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 και περιλαμβάνεται στο πρώτο τιμολόγιο. 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 σε οποιοδήποτε τρίμηνο (με βάση το ημερολογιακό έτος αρχίζοντας από την 1η Ιανουαρίου) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής κατά τρεις (3) φορές, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής. Εάν η αρχική παροχή του IBM SaaS στον Πελάτη γίνεται εντός ενός δεδομένου τριμήνου, η χρέωση υπέρβασης θα υπολογιστεί κατ' αναλογίαν.

4. Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αποκτώνται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Αυτή η προκαταρκτική υπηρεσία παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, εκπαίδευσης στη χρήση του προϊόντος και παραμετροποίησης για την ένταξη του Πελάτη στο IBM Tealeaf CX on Cloud με βάση την κατανομή των εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών που αναφέρονται παρακάτω:

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 24 ωρών προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην υλοποίηση και ενοργάνωση του πακέτου ανάπτυξης λογισμικού (SDK) του Tealeaf.

Παρέχεται εκπαίδευση διάρκειας έως 24 ωρών προκειμένου να εξοικειωθεί ο Πελάτης με γενικές πληροφορίες για το προϊόν και να εκπαιδευτεί στη χρήση του προϊόντος.

Το IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service αγοράζεται ανά Δέσμευση, με μία δέσμευση ανά Πελάτη. Οι Εξ αποστάσεως Υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. 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.

Στην ακόλουθη ιστοσελίδα παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για την Τεχνική Υποστήριξη: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Διατίθεται πρόσθετο υλικό υποστήριξης μέσω του IBM Client Success Portal στη διεύθυνση <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

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/>.

7.2 Cookies

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.

7.3 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 Tealeaf CX on Cloud

Το IBM Tealeaf CX on Cloud είναι μια βασιζόμενη σε SaaS λύση ανάλυσης δεδομένων που προορίζεται ειδικά για ενσωματωμένες και διαδικτυακές εφαρμογές για φορητές συσκευές. Η λύση έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους πελάτες στην κατανόηση και βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των τελικών χρηστών μέσω της ανάλυσης μεγάλων και σύνθετων συνόλων δεδομένων για τον εντοπισμό προβλημάτων συμπεριφοράς. Θα συλλέγονται δεδομένα για αλληλεπιδράσεις εφαρμογών, πληροφορίες συσκευών και το περιβάλλον εργασίας χρηστών, τα οποία θα αποστέλλονται στο φιλοξενούμενο από την IBM περιβάλλον. Το IBM Tealeaf CX on Cloud συνοδεύεται από μεγάλο αριθμό "ετοιμοπαράδοτων" αναφορών και χειριστηρίων (dashboards) που επιτρέπουν τη σχεδόν άμεση ανάλυση των αποτελεσμάτων του. Επιπλέον των προκαθορισμένων αναφορών και χειριστηρίων, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν αναφορές και χειριστήρια που είναι προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες αναλυτικές τους ανάγκες.

Το βασικό πακέτο του IBM Tealeaf CX on Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

1.1 Προφίλ Εφαρμογών (Application Profiles)

Στη χρέωση συνδρομής περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης έως 10 Προφίλ Εφαρμογών. Προφίλ Εφαρμογής (Application Profile) είναι μια οντότητα με αντίστοιχα δικαιώματα που μπορούν να ανατεθούν στο χρήστη. Συνήθως υπάρχει μια σχέση ένα προς ένα μεταξύ ενός Προφίλ Εφαρμογής και μιας συγκεκριμένης εφαρμογής ή δικτυακού τόπου. Σας παρακαλούμε να απευθυνθείτε στην ομάδα IBM Tealeaf Lab Services αν θέλετε να συνδυάσετε περισσότερες από μία εφαρμογές ή/και δικτυακούς τόπους σε ένα μόνο Προφίλ Εφαρμογής για σκοπούς αναφοράς.

Το πρώτο Προφίλ Εφαρμογής θα παραμετροποιηθεί από την IBM και θα είναι διαθέσιμη κατά την παροχή του IBM SaaS. Αν απαιτούνται περισσότερα από 10 Προφίλ Εφαρμογών, τότε μπορεί να υποβληθεί αίτηση στην υπηρεσία IBM Support και να γίνει σχετική συμφωνία μεταξύ της IBM και του Πελάτη. Η IBM δεν θα αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα Προφίλ Εφαρμογών.

1.2 Περίοδοι Διατήρησης Δεδομένων (Data Retention Periods)

Στη χρέωση συνδρομής για αυτό το IBM SaaS περιλαμβάνονται επίσης οι παρακάτω περίοδοι διατήρησης δεδομένων. Όλα τα δεδομένα αποθηκεύονται και αφαιρούνται βάσει ενός κυλιόμενου χρονικού διαστήματος που βασίζεται στην αρχή του "first in, first out", δηλαδή τα νεότερα δεδομένα αντικαθιστούν τα παλιότερα. Τα δεδομένα αποθηκεύονται για ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα και διαγράφονται μετά τη λήξη του συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Το κυλιόμενο χρονικό διάστημα διατήρησης δεδομένων αρχίζει με την εισροή δεδομένων στο σύστημα και ενημερώνεται σε ημερήσια βάση.

- α. 12 μήνες κυλιόμενων Δεδομένων Αναφοράς. Τα Δεδομένα Αναφοράς (Reporting Data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα χειριστήρια (dashboards) στην προσφορά IBM SaaS.
- β. 14 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών. Τα Δεδομένα Συλλογών (Capture Data) ορίζονται ως δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από Tealeaf SDK.

2. Παρατεταμένη Διατήρηση Δεδομένων (Data Retention Extensions)

Στα προαιρετικά πακέτα του IBM Tealeaf CX on Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Το Reporting Data Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα παρατεταμένο χρονικό διάστημα.

Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Αναφορών για 12 μήνες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 24 μηνών.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Το Capture Data Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών για 14 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 28 ημερολογιακών ημερών.

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 σας. Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

1. Ορισμοί

- α. "Εξουσιοδοτημένη Επαφή" (Authorized Contact) είναι το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- β. "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.
- γ. "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.
- δ. "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 Γκρήνουιτς (GMT) την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την τελευταία ημέρα του μήνα.
- ε. "Πελάτης" (Customer) ή "εσείς/εσάς/σας" είναι ένα νομικό πρόσωπο που εγγράφεται ως συνδρομητής για τη λήψη του IBM SaaS απευθείας από την IBM και που δεν έχει αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων υποχρεώσεων πληρωμής, βάσει της σύμβασής του με την IBM για το IBM SaaS.
- στ. "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 σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν 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 Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος,
 - Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
 - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στο IBM SaaS από οποιονδήποτε με χρήση των δικών σας κωδικών πρόσβασης ή εξοπλισμού),
 - Μη συμμόρφωση 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 από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ζ. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. Περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure) είναι Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλη κακόβουλη συμπεριφορά, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα του IBM SaaS η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM.
- θ. "Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος" (Planned System Downtime) είναι μια προγραμματισμένη διακοπή του IBM SaaS για σκοπούς συντήρησης.

- 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. Προκειμένου να πληρούνται οι 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 το αντίστοιχο IBM SaaS, 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 είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση του IBM SaaS.
- β. Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να εγείρει την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από το τέλος 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. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της 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.
- ε. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Μπορείτε να εγείρετε Αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- στ. Εάν αγοράσατε 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%.
- ζ. 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 καταβάλλετε στην IBM για το IBM SaaS.
- η. 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.
- θ. 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 του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

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

Το "Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών", το οποίο 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

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

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.