

IBM Tealeaf Customer Experience 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

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)** – 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)** – 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.
- γ. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την

κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

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.

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 ενσωμάτωση 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.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12) μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, περιλαμβάνει επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 16 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξάμηνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 208 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 304 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12) μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 40 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξαμήνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 432 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 672 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 1.080 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών, μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης και το Πρόγραμμα AVP One Point για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 64 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science). Το Πρόγραμμα AVP One-Point παρέχει 10 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης, με ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την ενσωμάτωση μίας (1) Εφαρμογής για Φορητές Συσκευές. Μπορείτε να αγοράσετε περισσότερα από ένα τεμάχια αυτής της υπηρεσίας αν απαιτείται η ενσωμάτωση περισσότερων από μία Εφαρμογών για Φορητές Συσκευές. Αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει 48 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών για την εγκατάσταση και ρύθμιση ενός Mobile SDK. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την παραμετροποίηση αναπαραγωγής (Replay) για μία (1)

συγκεκριμένη περίπτωση χρήσης. Παρέχει 96 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η παραμετροποίηση του Replay SDK, η παραμετροποίηση της αναπαραγωγής συνεδριών και ένα εργαστήριο (workshop) για την τεχνολογία αναπαραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Το Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η αξιολόγηση των στόχων και των ευκαιριών για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και η ανάπτυξη ενός οδικού χάρτη για την αύξηση της χρήσης και της αξιοποίησης του Tealeaf CX on Cloud. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η προληπτική παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο γνωστών ζητημάτων ενός δικτυακού τόπου και η δημιουργία συναγερμικών ειδοποιήσεων και αναφορών ανάλυσης "top movers". Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών. Εστιάζει στη βελτίωση της ευθυγράμμισης των επιχειρηματικών στόχων με τους στόχους για το περιβάλλον πληροφορικής. Ιεραρχεί τα ζητήματα που εντοπίζονται στο δικτυακό τόπο της εταιρείας του Πελάτη με βάση τις επιπτώσεις τους στη λειτουργία της επιχείρησης και παρέχει λύσεις για την πρόληψη τυχόν ζητημάτων. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service

Το Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες υποστήριξης για 10 ώρες ανά μήνα σε μια περίοδο 12 μηνών (120 ώρες συνολικά). Παρέχει υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης για το Tealeaf CX on Cloud σε ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 365 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Tealeaf CX on Cloud που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα.

4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Tealeaf CX on Cloud που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα.

4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service παρέχει 64 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Tealeaf CX on Cloud που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science), καθώς και το Πρόγραμμα AVP One

Point, το οποίο παρέχει 10 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης ανά μήνα σε ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα.

5. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

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

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

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

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. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ενημερώσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online συστήματος υποστήριξης και τηλεφώνου. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτό το IBM SaaS περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS. Σε περίπτωση που το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, ο Πελάτης επιτρέπεται να δημιουργήσει παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα για χρήση με το IBM SaaS. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης συνοδεύεται από μια ξεχωριστή σύμβαση άδειας χρήσης, οι όροι της εν λόγω ή των εν λόγω συμβάσεων άδειας χρήσης ισχύουν επίσης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στο παρόν άρθρο. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι των παρόντων Όρων Χρήσης υπερισχύουν των όρων οποιασδήποτε συνοδευτικής σύμβασης άδειας χρήσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αφαίρεση του λογισμικού ενεργοποίησης κατά τη λήξη ή την καταγγελία του IBM SaaS.

8. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

8.1 Διατήρηση 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.

Αγοράζοντας μια συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud, ο Πελάτης αποκτά μια συγκεκριμένη ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που βασίζεται στα μηνιαία δικαιώματα MI του Πελάτη. Ο συνολικός καταναμημένος χώρος αποθήκευσης και ο χρησιμοποιούμενος χώρος αποθήκευσης καθίστανται διαθέσιμοι στον Πελάτη στο πλαίσιο της λύσης IBM Tealeaf CX on Cloud που έχει αγοράσει. Εάν ο Πελάτης υπερβεί το όριο του καταναμημένου χώρου αποθήκευσης, θα πρέπει να διαγράψει παλιά συμβάντα, διαστάσεις και αναφορές προκειμένου να επιστρέψει σε κατάσταση συμμόρφωσης. Εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην ενέργεια αυτή εντός 30 ημερών, θα μειωθεί η περίοδος διατήρησης δεδομένων του Πελάτη ως αντιστάθμισμα για τον αυξημένο χώρο αποθήκευσης.

8.2 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης στη διεύθυνση tsassupp@us.ibm.com.

8.3 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/>.

8.4 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 βασισόμενη σε SaaS λύση ανάλυσης δεδομένων για παραδοσιακές διαδικτυακές εφαρμογές, ενσωματωμένες εφαρμογές για φορητές συσκευές και αποκριτικές διαδικτυακές εφαρμογές. 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 από τον Πελάτη. Επιπλέον των προκαθορισμένων αναφορών και χειριστηρίων, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν αναφορές και χειριστήρια που είναι προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες αναλυτικές τους ανάγκες.

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX on Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. 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. Ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στην ομάδα IBM Tealeaf Lab Services αν θέλει να συνδυάσει περισσότερες από μία εφαρμογές ή/και δικτυακούς τόπους σε ένα μόνο Προφίλ Εφαρμογής για σκοπούς αναφοράς.
- β. 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.
- γ. Πενήντα (50) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες
- δ. Δώδεκα (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.
- ε. Επτά (7) ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών. Τα Δεδομένα Συλλογών (Capture Data) ορίζονται ως δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από Tealeaf SDK.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Παρέχει την επιλογή αγοράς πρόσθετων εξουσιοδοτημένων χρηστών επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud.

3. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Το Network Capture Add-On είναι μια υβριδική λύση cloud που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτυακών ροών στο IBM Tealeaf CX on Cloud προκειμένου να αντλήσει πρόσθετες καίριες πληροφορίες για τη συμπεριφορά των πελατών του. Αυτή η λύση υποστηρίζει την παθητική συλλογή δικτυακών ροών για όλες τις συνεδρίες χρηστών και επιτρέπει στον Πελάτη να παραμετροποιήσει και να αξιολογήσει συμβάντα που παρακολουθούν σοβαρά σφάλματα, σφάλματα δικτύου και ζητήματα απόδοσης που έχουν επιπτώσεις στην εμπειρία των χρηστών. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να διερευνήσει τις λεπτομέρειες μεμονωμένων συνεδριών προκειμένου να αξιολογήσει τα δεδομένα των αιτήσεων και αποκρίσεων HTML ώστε να καταλάβει τη βασική αιτία ενός προβλήματος που παρουσιάστηκε στον πελάτη. Για αυτή τη λύση απαιτείται η εγκατάσταση και συντήρηση μιας "ελαφριάς" υποδομής στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, η οποία είναι απαραίτητη για την προώθηση δικτυακών ροών στο περιβάλλον του Cloud.

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture περιλαμβάνονται τα εξής:

- 7 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών Δικτύου.
- Εφαρμογή Παθητικής Συλλογής Δεδομένων που συλλέγει όλα τα αιτήματα και όλες τις αποκρίσεις της διαδικτυακής εφαρμογής.

- Εφαρμογή Μεταφοράς Δεδομένων που επεξεργάζεται τα δεδομένα αιτημάτων και αποκρίσεων, φιλτράρει και κρυπτογραφεί ευαίσθητα δεδομένα και δρομολογεί τα δεδομένα στο IBM Tealeaf CX on Cloud.

4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Το Tealeaf CX Overstat on Cloud είναι μια πρόσθετη υπηρεσία που παρέχει λειτουργίες ανάλυσης χρησιμότητας οι οποίες έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να βοηθούν τον Πελάτη να κατανοεί τον τρόπο αλληλεπίδρασης των χρηστών με το δικτυακό τόπο του Πελάτη και το περιεχόμενο για φορητές συσκευές. Το Tealeaf CX Overstat on Cloud καθιστά διαθέσιμα ορισμένα επίπεδα πληροφοριών χρησιμότητας (usability overlays), όπως π.χ. χάρτες θερμότητας (heat maps), στοιχεία ανάλυσης διασυνδέσεων, στοιχεία ανάλυσης φορμών, χάρτες προσοχής (attention maps) και επίπεδα προσβασιμότητας. Αυτή η λύση παρέχει στον Πελάτη συναθροιστικά δεδομένα για όλους τους χρήστες και τη δυνατότητα ανάλυσης συνεδριών μεμονωμένων χρηστών για τον εντοπισμό περιπτώσεων σύγχυσης και τάλαιπωρίας χρηστών αναφορικά με τη χρησιμότητα και την ποσοτικοποίηση των αντίστοιχων οικονομικών επιπτώσεων.

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Η δυνατότητα συλλογής έως 250 στιγμιότυπων. Στιγμιότυπο (snapshot) είναι μια σελίδα ή οθόνη για την οποία μπορούν να συγκεντρωθούν και να αναφερθούν δεδομένα χρησιμότητας. Αν απαιτούνται περισσότερα από 250 στιγμιότυπα, 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 στιγμιότυπα.
- Κυλιόμενα δεδομένα αναφοράς ενός (1) μηνός. Τα δεδομένα αναφοράς (reporting data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα επίπεδα πληροφοριών (overlays) για το Tealeaf CX Overstat on Cloud.

5. Παρατεταμένη Διατήρηση Δεδομένων (Data Retention Extensions)

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

5.1 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.

5.2 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. Το Capture Data Retention Extension διατίθεται στις ακόλουθες προσαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο συντήρησης δεδομένων που παρέχεται από το Tealeaf CX on Cloud Capture.

- 7 επιπλέον ημέρες
- 14 επιπλέον ημέρες
- 21 επιπλέον ημέρες
- 49 επιπλέον ημέρες
- 77 επιπλέον ημέρες
- 105 επιπλέον ημέρες

5.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Το Network Capture Data Retention Extension Add-On παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα.

Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 7 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 14 ημερολογιακών ημερών.

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.

1. Ορισμοί

- α. **Εξουσιοδοτημένη Επαφή (Authorized Contact)** – το άτομο που δήλωσε ο Πελάτης στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- β. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – 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)** – μια αξίωση που εγείρει η Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- δ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – 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 (Client)** ή **εσείς/εσάς/σας** – 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)** – 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 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:
 - 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)** – μια κατάσταση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. **Ανωτέρα Βία (Force Majeure)** – 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)** - μια προγραμματισμένη διακοπή του IBM SaaS για σκοπούς συντήρησης.

1. **Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (Service Level)** – 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 εκατό (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	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για ένα Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών του 99,8% κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

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.