

MaaS360 (SaaS)

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'επίκληση 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.

Μέρος 1 - Όροι της IBM

1. IBM SaaS

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

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers

- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι 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.
- Gigabyte είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Διαχειριζόμενη Συσκευή Πελάτη (Managed Client Device) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά την εκτέλεση ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server) ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα επί Διαχειριζόμενων Συσκευών Πελάτη για κάθε Συσκευή Πελάτη που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από την IBM ότι η πρόσβασή του στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη.

3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται 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.

Η ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΘΑ ΙΣΟΥΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΜΗΝΙΑΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΜΗΝΑ ΠΟΥ ΠΡΟΗΓΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ Η IBM ΛΑΒΕΙ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.

Η ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ STEP UP ΘΑ ΙΣΟΥΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ.

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 έγγραφο ειδοποίησης 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 οποιοσδήποτε 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

Η τεχνική υποστήριξη για το IBM αποτελείται από δομημένη υποστήριξη 2ου βαθμού σε μια ομάδα επιχειρήσεων του πελάτη και όχι από υποστήριξη τελικών χρηστών. Η εν λόγω υποστήριξη είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

Η υποστήριξη παρέχεται μέσω διαφορετικών καναλιών, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Περισσότερες πληροφορίες για την υποστήριξη της λύσης IBM SaaS διατίθενται στην πύλη (portal) του προϊόντος.

Στόχοι σχετικά με την αναμενόμενη Ταχύτητα Απόκρισης:

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τον Αρχικό Χρόνο 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.	30 λεπτά	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	1 εργάσιμη ώρα	24x7
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.	2 εργάσιμες ώρες	24x7
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	3 εργάσιμες ώρες	24x7

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Περιορισμός για το Step Up SaaS

Για τις προσφορές IBM SaaS που προσδιορίζονται ως προσφορές "Step Up for existing Customers" ("Step Up SaaS"), θα πρέπει να έχει αποκτήσει προηγουμένως ή ταυτοχρόνως τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στην ονομασία της προσφοράς IBM Step Up SaaS. Για παράδειγμα, ένας Πελάτης που αγοράζει το "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers" πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM που αντικαθίσταται από το IBM MaaS360. Τα δικαιώματα του Πελάτη επί του Step Up SaaS δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του αντίστοιχου προγράμματος IBM.

Όταν αποκτήσει το Step Up SaaS, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει τα ίδια δικαιώματα χρήσης του αντίστοιχου προγράμματος IBM τόσο εντός του περιβάλλοντος που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία σας όσο και για την πρόσβαση στο Step Up SaaS. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης έχει 250 δικαιώματα επί Διαχειριζόμενων Συσκευών Πελάτη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM και επιλέξει να αγοράσει 100 δικαιώματα επί Διαχειριζόμενων Συσκευών Πελάτη για το Step SaaS, τότε ο Πελάτης επιτρέπεται να διαχειρίζεται 100 Διαχειριζόμενες Συσκευές Πελάτη για το Step SaaS από το περιβάλλον του IBM SaaS και 150 Διαχειριζόμενες Συσκευές Πελάτη από το λογισμικό που έχει εγκατασταθεί στο περιβάλλον του οργανισμού του Πελάτη.

Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και Υποστήριξης για το Step Up SaaS, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα χρήσης του Step Up SaaS. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης σας για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(-α) IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το Step Up SaaS θα πάψει να ισχύει.

6.2 Cookies

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (personally identifiable information) συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών ή/και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Διασυνοριακές Διαβιβάσεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία του Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και απαιτήσεις, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπεργολάβων επεξεργασίας (subprocessors) στις ακόλουθες χώρες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και χώρες που θεωρούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως χώρες που παρέχουν επαρκή επίπεδα προστασίας: στις ΗΠΑ και στις εξής άλλες χώρες: Ινδία, Σιγκαπούρη και Χονγκ Κονγκ (Κίνα).

6.4 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην ΕΕ

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμα σε προσφορές IBM SaaS στα Κράτη-Μέλη της ΕΕ, στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία ή στην Ελβετία, ή εάν ο Πελάτης έχει εξουσιοδοτημένους χρήστες ή συσκευές στις εν λόγω χώρες, τότε ο Πελάτης, ως μοναδικός υπεύθυνος επεξεργασίας (controller), ορίζει την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία (processor) για την επεξεργασία (ως οι εν λόγω όροι ορίζονται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η IBM θα επεξεργάζεται τέτοια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο στο βαθμό που απαιτείται για να καταστεί διαθέσιμη η προσφορά IBM SaaS σύμφωνα με τις δημοσιευμένες από την IBM περιγραφές του IBM SaaS και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εν λόγω επεξεργασία γίνεται σύμφωνα με τις δικές του οδηγίες.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω των ακόλουθων εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπεργολάβων επεξεργασίας (sub-processors):

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία
Συμβαλλόμενο Νομικό Πρόσωπο IBM	Εκτελών την Επεξεργασία	Όπως δηλώνεται στο Έγγραφο Παραγγελίας
Amazon Web Services, LLC	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, μια εταιρεία του ομίλου IBM	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, μια εταιρεία του ομίλου IBM	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., μια εταιρεία του ομίλου IBM	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapore
Softlayer Technologies, Inc., μια εταιρεία του ομίλου IBM	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή του IBM SaaS.

6.5 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Οι προσφορές IBM SaaS περιλαμβάνονται στην πιστοποίηση "Ασφαλούς Λιμένα" (Safe Harbor) ΗΠΑ-ΕΕ της Fiberlink Communications Corporation (Θυγατρική της IBM). Η IBM και η Fiberlink συμμορφώνονται κι οι δύο 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 Fiberlink, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Σε περίπτωση που το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α.-Ε.Ε. δεν διέπει μια διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρα του ΕΟΧ, τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

6.6 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.

6.7 Κανονιστικά Δεδομένα

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, και αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής έρευνας, ανάλυσης, επίδειξης και αναφοράς, η IBM μπορεί να προβαίνει στη διατήρηση και χρήση δεδομένων σε μια αθροιστική, ανώνυμη μορφή (δηλαδή, έτσι ώστε να μην μπορείτε να αναγνωριστείτε εσείς ή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες σας ως πηγή των δεδομένων και αφού αφαιρεθούν οποιεσδήποτε πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή η ταυτότητα εξουσιοδοτημένων χρηστών του Πελάτη) τα οποία αντανakλούν τις ατομικές εμπειρίες εξουσιοδοτημένων χρηστών του Πελάτη με το IBM SaaS.

6.8 Νόμιμη Χρήση και Συναίνεση

6.8.1 Εξουσιοδότηση για τη Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων

Το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για την τροφοδότηση, διαχείριση, προστασία, παρακολούθηση και έλεγχο φορητών συσκευών. Το IBM SaaS θα συλλέγει πληροφορίες από χρήστες και συσκευές που έχουν εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να επικοινωνούν με το IBM SaaS για το οποίο ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή. Το IBM SaaS συλλέγει πληροφορίες οι οποίες, είτε μεμονωμένες είτε σε συνδυασμό, μπορεί να θεωρούνται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε ορισμένες δικαιοδοσίες. Στα δεδομένα που συλλέγονται για ένα χρήστη μπορεί να περιλαμβάνονται στοιχεία όπως το όνομα του εξουσιοδοτημένου χρήστη, ο αριθμός τηλεφώνου, η καταχωρημένη διεύθυνση email και η θέση της συσκευής, η ταυτότητα χρήστη και το ιστορικό ασφαλούς πλοήγησης, πληροφορίες για τον υλικό εξοπλισμό, το λογισμικό και τις ρυθμίσεις της συσκευής του χρήστη, και πληροφορίες που παράγονται από τη συσκευή. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να συλλέγει, να επεξεργάζεται και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης.

6.8.2 Ενημερωμένη Συναίνεση από τα Πρόσωπα στα οποία αναφέρονται τα Δεδομένα

Η χρήση του IBM SaaS μπορεί να διέπεται από διάφορους νόμους και κανονισμούς. Το IBM SaaS επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει αποκτήσει ή θα αποκτήσει οποιεσδήποτε απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναιέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS και να επιτρέπεται η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών από την IBM ως

εκτελούντα την επεξεργασία δεδομένων (data processor) του Πελάτη μέσω του IBM SaaS. Με το παρόν ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να αποκτήσει τις απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναινέσεις προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS και η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών, όπως περιγράφεται στη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Τελικού Χρήστη που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

6.9 Διατήρηση Δεδομένων

Η IBM θα διαγράφει οποιοσδήποτε συλλεχθείσες πληροφορίες, στις οποίες μπορεί να περιλαμβάνονται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία λήξης ή καταγγελίας των παρόντων Όρων Χρήσης, με την εξαίρεση εκείνων των πληροφοριών που η διατήρησή τους απαιτείται σύμφωνα με ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό. Σε τέτοια περίπτωση, η IBM θα διατηρεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για τη χρονική διάρκεια που απαιτείται από τον εν λόγω ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό.

Παράρτημα Α

Το MaaS360 είναι μια εύχρηστη πλατφόρμα Cloud που παρέχει όλες τις απαραίτητες λειτουργίες για την ολοκληρωμένη διαχείριση των φορητών συσκευών που διατίθενται σήμερα στην αγορά, όπως π.χ. συσκευές iPhone, iPad, Android, Kindle Fire, Windows Phone και BlackBerry. Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των προσφορών IBM SaaS:

α. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Στις κύριες λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών (MDM) περιλαμβάνονται η εγγραφή και παραμετροποίηση συσκευών, η διαχείριση πολιτικών ασφάλειας και η εκτέλεση ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. αποστολή μηνύματος, εντοπισμός, κλειδωμα και εκκαθάριση (wipe). Στις προηγμένες λειτουργίες MDM περιλαμβάνονται κανόνες αυτοματοποιημένης συμμόρφωσης, ρυθμίσεις προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αναφορικά με προσωπικές φορητές συσκευές που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας ("bring your own device" - BYOD) και χειριστήρια (dashboards) συλλογής πληροφοριών για τις χρησιμοποιούμενες λύσεις φορητών συσκευών (Mobility Intelligence) και δημιουργία σχετικών αναφορών.

β. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Application Management παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης εφαρμογών και διανομής τους σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Περιλαμβάνει το MaaS360 App Catalog, μια εφαρμογή που εγκαθίσταται στη συσκευή και επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν, να εγκαθιστούν και να ειδοποιούνται για ενημερωμένες διαχειριζόμενες εφαρμογές.

γ. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Application Security παρέχει πρόσθετη προστασία δεδομένων για επιχειρησιακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν το WorkPlace SDK κατά τη φάση της ανάπτυξης, ή για εφαρμογές iOS επιτρέποντας την αυτόματη ενοποίηση του αρχείου μεταφόρτωσης της εφαρμογής (.ipa), του προφίλ τροφοδότησης (provisioning profile) και του πιστοποιητικού υπογραφής (signing certificate). Το Mobile Application Security ενοποιεί την εφαρμογή με το Secure Productivity Suite. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (single sign on), πρόσβασης στο Intranet μέσω του Mobile Enterprise Gateway και εφαρμογής ρυθμίσεων ασφάλειας δεδομένων.

δ. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps παρέχει σε χρήστες που βρίσκονται εκτός του δικτύου της επιχείρησης τη δυνατότητα ασφαλούς, ομαλής πρόσβασης σε εσωτερικές εφαρμογές χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

ε. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Content Management επιτρέπει στο διαχειριστή να εγκαθιστά και να διανέμει έγγραφα σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360 MDM. Περιλαμβάνει το MaaS360 Doc Catalogue, που είναι ένας χώρος αποθήκευσης στη συσκευή που προστατεύεται μέσω ενός κωδικού πρόσβασης και παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εύκολης και ασφαλούς πρόσβασης, ανάγνωσης και κοινής χρήσης εγγράφων. Περιλαμβάνει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε καταναμεμένο περιεχόμενο και χώρους αποθήκευσης όπως π.χ. το SharePoint, το Box και το Google Drive. Διατίθεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους καταλόγους SharePoint και Windows με το MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εκδοχών, τακτικού ελέγχου και προστασίας εγγράφων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360, μέσω επιλογών πολιτικής αποτροπής απώλειας δεδομένων, όπως π.χ. η υποχρεωτική ταυτοποίηση, ο περιορισμός δυνατοτήτων αντιγραφής-επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης εγγράφων σε άλλες εφαρμογές.

στ. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

Το MaaS360 Secure Document Sync παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εύκολου και ασφαλούς συγχρονισμού περιεχομένου χρηστών ανάμεσα σε διαχειριζόμενες φορητές συσκευές. Οι διαχειριστές μπορούν να εξασφαλίζουν την εφαρμογή των απαιτούμενων πολιτικών αναφορικά με το περιεχόμενο χρηστών στις φορητές συσκευές, όπως π.χ. ο περιορισμός δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης

περιεχομένου σε άλλες εφαρμογές. Το περιεχόμενο αποθηκεύεται με ασφαλή τρόπο, τόσο στο Cloud όσο και στη συσκευή, και η πρόσβαση στο περιεχόμενο είναι δυνατή μόνο μέσω του MaaS360 Doc Catalogue.

ζ. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

Το MaaS360 Secure Editor είναι ένα ισχυρό πακέτο εφαρμογών γραφείου που επιτρέπει στους χρήστες να εργάζονται με επαγγελματικά έγγραφα καθώς βρίσκονται εκτός γραφείου. Το MaaS360 Secure Editor παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δημιουργία και τροποποίηση αρχείων .DOC, .PPT και .XLS
- Προβολή διαφανειών σε κατάσταση παρουσίασης (presentation mode)
- Εύκολη εργασία με συνημμένα αρχεία σε email και άλλα αρχεία από το MaaS360 for iOS

η. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs επιτρέπει σε οργανισμούς να χρησιμοποιούν το MaaS360 Mobile Content Management ώστε να παρέχουν σε συσκευές που βρίσκονται εκτός του δικτύου του οργανισμού άμεση πρόσβαση σε εσωτερικούς δικτυακούς τόπους του Connections ή του SharePoint, σε κοινόχρηστους καταλόγους (file shares) των Windows ή σε άλλους χώρους αποθήκευσης αρχείων χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη της συσκευή.

Προϋπόθεση για τη χρήση του MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs αποτελεί η αγορά του MaaS360 Mobile Content Management. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα iOS 5.0 και Android 4.0 ή μεταγενέστερα.

θ. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Email Management περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες για την υποστήριξη του Microsoft Exchange ActiveSync και του Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο Microsoft Exchange μέσω του πρωτοκόλλου ActiveSync. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται βασικές λειτουργίες διαχείρισης συσκευών, όπως π.χ. η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, δημιουργίας και εφαρμογής πολιτικών ActiveSync (κωδικός πρόσβασης (passcode), φραγή και παροχή πρόσβαση σε email), και εκτέλεσης ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. κλείδωμα και εκκαθάριση (wipe) συσκευών και δημιουργία αναλυτικών αναφορών για τα χαρακτηριστικά μιας συσκευής.
- Lotus Traveler: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο IBM Lotus Notes® μέσω του πρωτοκόλλου Lotus Traveler. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, φραγής και παροχής πρόσβασης σε συσκευές, εφαρμογής πολιτικών βάσει κωδικών πρόσβασης (passcodes), εκκαθάρισης (wipe) συσκευών και ανάπτυξης αναλυτικών αναφορών για χαρακτηριστικά συσκευών.

ι. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)

Το MaaS360 Secure Browser είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πλοήγησης του διαδικτύου που επιτρέπει την ασφαλή πρόσβαση σε εταιρικούς δικτυακούς τόπους intranet και επιβάλλει τη συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές πρόσβασης σε περιεχόμενο παρέχοντας τη δυνατότητα ορισμού φίλτρων δικτυακών τόπων και πολιτικών ασφάλειας ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των χρηστών μόνο σε εγκεκριμένο διαδικτυακό περιεχόμενο, το οποίο βασίζεται στον αποκλεισμό συγκεκριμένων κατηγοριών περιεχομένου, όπως π.χ. δικτυακοί τόποι κοινωνικής δικτύωσης, πορνογραφικού περιεχομένου ή μετάδοσης επιβλαβούς κώδικα (malware). Περιλαμβάνει τη δυνατότητα απενεργοποίησης ενσωματωμένων προγραμμάτων πλοήγησης και προγραμμάτων πλοήγησης τρίτων προμηθευτών με την εφαρμογή μιας πολιτικής εφαρμογών ή τοποθετώντας τα εν λόγω προγράμματα πλοήγησης στη "λίστα απαγορευμένων εφαρμογών" όταν συνδυάζονται με το MaaS360 MDM. Επιτρέπει την προσθήκη εξαιρέσεων σε μια λίστα επιτρεπτών δικτυακών τόπων (whitelist), την επιβολή περιορισμών στη χρήση "cookies", παρέχει λειτουργίες αντιγραφής, επικόλλησης και εκτύπωσης και επιτρέπει τη λειτουργία σε κατάσταση παρουσίασης (kiosk mode).

ια. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser επιτρέπει σε υποστηριζόμενες συσκευές να αποκτούν πρόσβαση σε εγκεκριμένους εσωτερικούς δικτυακούς τόπους χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

- ιβ. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που είναι συνδεδεμένες στο BlackBerry Enterprise Server (BES) χρησιμοποιώντας BlackBerry APIs. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται ενέργειες εξ αποστάσεως πρόσβασης όπως π.χ. αποστολή μηνύματος, επανακαθορισμός κωδικού πρόσβασης (passcode), εφαρμογή πολιτικής BES και εκκαθάριση (wipe), καθώς και η δημιουργία αναλυτικών αναφορών για χαρακτηριστικά συσκευών. Απαιτείται η εγκατάσταση του MaaS360 Cloud Extender. Διατίθεται μόνο για συσκευές που εξετάζονται ή βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360 μέσω του BES 5.0.
- ιγ. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
Το MaaS360 Mobile Expense Management επιτρέπει στο διαχειριστή να δημιουργήσει πολιτικές χρήσης δεδομένων και να τις εφαρμόσει σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Μπορεί να εφαρμόσει τις εν λόγω πολιτικές σε επίπεδο συσκευής, σε επίπεδο ομάδας ή σε γενικό επίπεδο και να ορίσει όρια αποστολής προειδοποιήσεων και μηνυμάτων για τη χρήση δεδομένων εντός του δικτύου καθώς και μέσω περιαγωγικής πρόσβασης (roaming).
- ιδ. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Mobile Device Management, το MaaS360 Mobile Application Management, το MaaS360 Content Cloud και το MaaS360 Mobile Expense Management.
- ιε. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Secure Mail, το MaaS360 Mobile Application Management, το MaaS360 Mobile Application Security, το MaaS360 Content Cloud και το MaaS360 Secure Browser.
- ιστ. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
Το MaaS360 Secure Mail παρέχει μια χωριστή και ασφαλή εφαρμογή για τον έλεγχο της πρόσβασης και τη διαχείριση μηνυμάτων email, ημερολογίων και επαφών. Επιτρέπει τον έλεγχο μηνυμάτων email και συνημμένων αρχείων προκειμένου να αποτρέπεται το ενδεχόμενο διαρροής δεδομένων μέσω του περιορισμού της δυνατότητας προώθησης ή μεταφοράς δεδομένων σε άλλες εφαρμογές. Επίσης παρέχει τη δυνατότητα επιβολής της ταυτοποίησης χρηστών, περιορισμού των δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης περιεχομένου, και κλειδώματος συνημμένων αρχείων σε μηνύματα email ώστε να είναι δυνατή μόνο η ανάγνωσή τους.
- ιζ. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
Το MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite επιτρέπει σε υποστηριζόμενες εφαρμογές σε περιβάλλον iOS και Android να επικοινωνούν άμεσα και με ασφάλεια με πόρους στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας.
- ιη. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Mobile Content Management, το MaaS360 Secure Editor, το MaaS360 Secure Document Sync και το MaaS360 Content Cloud.
- ιθ. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
Το MaaS360 Mobile Threat Management παρέχει ενισχυμένη ασφάλεια για φορητές συσκευές μέσω του εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα σε φορητές συσκευές και της προηγμένης ανίχνευσης περιστατικών jailbreaking/rooting. Το MaaS360 Mobile Threat Management επιτρέπει στον Πελάτη να ορίσει και να διαχειριστεί πολιτικές συμμόρφωσης αναφορικά με επιβλαβή κώδικα και άλλα τρωτά σημεία που εντοπίζονται στην ασφάλεια των φορητών συσκευών.
- κ. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
Το MaaS360 Content Service (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης πακέτων εφαρμογών και εγγράφων στο σύστημα διανομής περιεχομένου του MaaS360.
Οι Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία MaaS360 Content Service θα πρέπει επίσης να αγοράσουν τουλάχιστον ένα δικαίωμα χρήσης τόσο του MaaS360 Content Service Storage (SaaS) όσο και του MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).

κα. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

Το MaaS360 Content Service Storage (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

κβ. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

Το MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα εύρους γραμμής (bandwidth) που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

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 ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών ή/και ο Χρόνος Διακοπής Επεξεργασίας Εισερχόμενων Δεδομένων που ισχύει για το αντίστοιχο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. 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) 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. Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα που ισχύει για το αντίστοιχο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. 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 της Διακοπής Λειτουργίας. Εάν ο Πελάτης αναφέρει ένα Συμβάν Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών και ένα Συμβάν Διακοπής Επεξεργασίας Εισερχόμενων Δεδομένων τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως δύο χωριστές χρονικές περιόδους 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 στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το (τα) ίδιο(-α) Συμβάν(τα) 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)
Χαμηλότερη από 99,8%	2%
Χαμηλότερη από 98,8%	5%
Χαμηλότερο από 95,00%	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

$\frac{\text{Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών} = 43.200 \text{ λεπτά} - 50 \text{ λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας} = 43.150 \text{ λεπτά}}{\text{Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα} = 43.200 \text{ λεπτά}}$	$= 2\% \text{ Πίστωση Διαθεσιμότητας για } 99,8\% \text{ Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα}$
---	---

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.
- Λογισμικό Ενεργοποίησης.

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.