

IBM MobileFirst Protect (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'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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers

- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (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)** – 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** – 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.
- Υπό Διαχείριση 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 να εκτελεστεί 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 έναν 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 Υπό

Διαχείριση 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.

- δ. **Συσκευή Πελάτη (Client Device)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Συσκευή Πελάτη είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί 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 έναν 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 χρήσης για κάθε Συσκευή Πελάτη στην οποία εκτελείται το IBM SaaS, παρέχει δεδομένα στο IBM SaaS, χρησιμοποιεί υπηρεσίες που παρέχονται από το IBM SaaS ή κατά άλλον τρόπο αποκτά πρόσβαση 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

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, 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 Στόχο 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.	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 σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	1 εργάσιμη ώρα	24 x 7
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	24 x 7
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	3 εργάσιμες ώρες	24 x 7

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Περιορισμός για το Step up

Για τις προσφορές IBM SaaS που προσδιορίζονται ως προσφορές "Step Up for existing Customers" ("Step Up SaaS"), ο Πελάτης 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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers" πρέπει να διαθέτει δικαιώματα

χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM που αντικαθίσταται από το IBM MobileFirst Protect. 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 Υπό Διαχείριση Συσκευών Πελάτη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM και επιλέξει να αγοράσει 100 δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Συσκευών Πελάτη για το Step SaaS, τότε ο Πελάτης επιτρέπεται να διαχειρίζεται 100 Υπό Διαχείριση Συσκευές Πελάτη για το Step SaaS από το περιβάλλον του IBM SaaS και 150 Υπό Διαχείριση 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 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 του Πελάτη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) 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

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμες σε προσφορές IBM SaaS στα Κράτη-Μέλη της ΕΕ, στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία, στην Τουρκία ή σε οποιαδήποτε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα η οποία έχει θεσπίσει τοπική νομοθεσία περί ιδιωτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία του Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και απαιτήσεις, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπεργολάβων επεξεργασίας (sub-processors) 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.

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία
IBM Corporation	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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.

6.4 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, στην Ελβετία, στην Τουρκία ή σε οποιαδήποτε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα η οποία έχει θεσπίσει τοπική νομοθεσία ιδιωτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, 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) Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα. Η IBM θα επεξεργάζεται τέτοιες

Πληροφορίες 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.

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 Πληροφοριών 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 αντανακλούν 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 την παρούσα 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 μετά την καταγγελία των παρόντων Όρων Χρήσης, με την εξαίρεση εκείνων των πληροφοριών που η διατήρησή τους είναι απαραίτητη για τους σκοπούς που αναφέρονται ανωτέρω, ή απαιτείται από ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό. Σε τέτοια περίπτωση, η IBM θα διατηρεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για τη χρονική διάρκεια που απαιτείται για το λόγο σκοπό ή από τον εν λόγω ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό.

Παράρτημα Α

Το MobileFirst Protect 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:

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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, κλείδωμα 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.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

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

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

Το MobileFirst Protect Application Security παρέχει πρόσθετη προστασία δεδομένων για επιχειρησιακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν το WorkPlace SDK κατά τη φάση της ανάπτυξης, ή για εφαρμογές iOS τη δυνατότητα εύκολης μεταφόρτωσης του αρχείου .ipa της εφαρμογής και συσχέτισής της με ένα προφίλ τροφοδότησης (provisioning profile), καθώς και της αυτόματης ενσωμάτωσης ενός 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.

4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

Το MobileFirst Protect 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.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

Το MobileFirst Protect Content επιτρέπει στο διαχειριστή να εγκαθιστά και να διανέμει έγγραφα σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM MobileFirst Protect Devices. Περιλαμβάνει το IBM MobileFirst Protect 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 κατανεμημένο 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 MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εκδοχών, τακτικού ελέγχου και προστασίας εγγράφων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MobileFirst Protect, 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.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

Το MobileFirst Protect Document Sync παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εύκολου και ασφαλούς συγχρονισμού περιεχομένου χρηστών ανάμεσα σε υπό διαχείριση 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 MobileFirst Protect Doc Catalogue.

7. **IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Document Editor είναι ένα ισχυρό πακέτο εφαρμογών γραφείου που επιτρέπει στους χρήστες να εργάζονται με επαγγελματικά έγγραφα καθώς βρίσκονται εκτός γραφείου. Το MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect for iOS.

8. **IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Gateway for Documents επιτρέπει σε οργανισμούς να χρησιμοποιούν το MobileFirst Protect Content 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. Για να είναι δυνατή η χρήση του MobileFirst Protect Gateway for Documents απαιτείται επίσης η αγορά του MobileFirst Protect Content. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα iOS 5.0 και Android 4.0 ή μεταγενέστερα.

9. **IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)**

Το MobileFirst Protect 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.

10. **IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)**

Το MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Devices. 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).

11. **IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)**

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

12. **IBM MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Cloud Extender. Διατίθεται μόνο για συσκευές που εξετάζονται ή βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MobileFirst Protect μέσω του BES 5.0.

13. **IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Expenses επιτρέπει στο διαχειριστή να δημιουργήσει πολιτικές χρήσης δεδομένων και να τις εφαρμόσει σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MobileFirst Protect. 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).

14. **IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)**

Πακέτο/Δέσμη προϊόντων που περιλαμβάνει το MobileFirst Protect Devices, το MobileFirst Protect Applications, το MobileFirst Protect Content και το MobileFirst Protect Expenses.

15. **IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**

Πακέτο/Δέσμη προϊόντων που περιλαμβάνει το MobileFirst Protect Secure Mail, το MobileFirst Protect Applications, το MobileFirst Protect Application Security, το MobileFirst Protect Content και το MobileFirst Protect Browser.

16. **IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**

Το MobileFirst Protect 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.

17. **IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Gateway Suite επιτρέπει σε υποστηριζόμενες εφαρμογές σε περιβάλλον iOS και Android να επικοινωνούν άμεσα και με ασφάλεια με πόρους στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας.

18. **IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**

Πακέτο/Δέσμη προϊόντων που περιλαμβάνει το MobileFirst Protect Content, το MobileFirst Protect Document Editor και το MobileFirst Protect Document Sync.

19. **IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Threat Management παρέχει ενισχυμένη ασφάλεια για φορητές συσκευές μέσω του εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα σε φορητές συσκευές και της προηγμένης ανίχνευσης περιστατικών jailbreaking/rooting. Το MobileFirst Protect 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.

20. **IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**

Το MobileFirst Protect Content Service (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης πακέτων εφαρμογών και εγγράφων στο σύστημα διανομής του MobileFirst Protect Content.

Οι Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία MobileFirst Protect Content Service θα πρέπει επίσης να αγοράσουν τουλάχιστον ένα δικαίωμα χρήσης τόσο του MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) όσο και του MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)

Το MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)

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

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Παρέχει στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις έναν απλό και γρήγορο τρόπο για την εξ αποστάσεως ρύθμιση συσκευών smartphone και tablet, τη διανομή εφαρμογών και εγγράφων, και την προστασία των δεδομένων στις εταιρικές και προσωπικές συσκευές των χρηστών τους. Αποκτήστε πρόσβαση εύκολα, γρήγορα και οικονομικά σε όλες τις λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών και εφαρμογών που χρειάζεται η επιχείρησή σας.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα εκτέλεσης εργασιών εγγραφής, ρύθμισης, διαχείρισης, ασφάλειας και αναφορών τόσο για συσκευές υπολογιστών OS X και Windows όσο και για φορητές συσκευές smartphone και tablet. Οι οργανισμοί μπορούν να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται με συστηματικό τρόπο πολιτικές ασφάλειας και προφίλ στις εταιρικές συσκευές αλλά και στις προσωπικές συσκευές των υπαλλήλων τους μέσω της ίδιας κονσόλας διαχείρισης του MobileFirst Protect.

24.1 Windows

Το MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) για υπολογιστές Windows παρέχει δυνατότητες ασύρματης εγγραφής και δημιουργίας αναφορών διαχείρισης πόρων υλικού εξοπλισμού, λειτουργικού συστήματος και λογισμικού. Η λειτουργική μονάδα αναφορών ασφάλειας τελικού σημείου παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για παρεχόμενες από τον Πελάτη εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, ανίχνευσης ιών, κρυπτογράφησης δεδομένων και προσωπικού τείχους προστασίας) καθώς και για μη εγκατεστημένες επιδιορθώσεις λειτουργικού συστήματος. Η λειτουργική μονάδα προστασίας δεδομένων παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για υπηρεσίες ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών κρυπτογράφησης δεδομένων, αποτροπής διαρροής δεδομένων και εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, και για άλλες ενοποιημένες εφαρμογές. Υποστηρίζονται τα λειτουργικά συστήματα Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ και Windows 8+ Pro (συμπεριλαμβανομένων, εφόσον υπάρχουν, των επιλογών 32-bit και 64-bit).

Στις διαθέσιμες ενέργειες συσκευών περιλαμβάνονται οι εξής:

- Αποστολή μηνύματος στη συσκευή
- Κλείδωμα της συσκευής
- Εντοπισμός της συσκευής (Απαιτείται το MobileFirst Protect Laptop Location.)
- Τερματισμός/Εκκίνηση/Επανεκκίνηση υπηρεσιών
- Τερματισμός/Εκκίνηση συσκευής
- Εκκαθάριση σκληρού δίσκου
- Παραμετροποίηση ρυθμίσεων επιδιορθώσεων
- Διανομή λογισμικού

24.2 Mac OS X

Το MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) για υπολογιστές Mac OS X παρέχει δυνατότητες ασύρματης εγγραφής και δημιουργίας αναφορών διαχείρισης πόρων υλικού εξοπλισμού, λειτουργικού συστήματος και λογισμικού. Η λειτουργική μονάδα αναφορών ασφάλειας τελικού σημείου παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για παρεχόμενες από τον Πελάτη εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, ανίχνευσης ιών, κρυπτογράφησης δεδομένων και προσωπικού τείχους προστασίας) καθώς και για μη εγκατεστημένες επιδιορθώσεις λειτουργικού συστήματος. Η λειτουργική μονάδα προστασίας δεδομένων παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για υπηρεσίες ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της

κρυπτογράφησης δεδομένων. Η λειτουργική μονάδα διαχείρισης παραμετροποιήσεων παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως διαχείρισης ορισμένων ρυθμίσεων συσκευών και χρηστών (π.χ. κωδικοί πρόσβασης, e-mail, VPN και Wi-Fi). Υποστηρίζεται το λειτουργικό σύστημα Mac OS X Έκδοση 10.7.3 ή νεότερη.

Στις διαθέσιμες ενέργειες συσκευών περιλαμβάνονται οι εξής:

- Κλείδωμα της συσκευής
- Εκκαθάριση σκληρού δίσκου
- Αλλαγή πολιτικής για τη συσκευή

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

Το MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού υποστηριζόμενων συσκευών laptop και tablet. Το MobileFirst Protect αναφέρει τη θέση των συντεταγμένων της διεύθυνσης IP ή Wi-Fi και μετατρέπει αυτές τις πληροφορίες σε μια φυσική διεύθυνση. Όταν μια συσκευή είναι συνδεδεμένη στο δίκτυο (online), είναι δυνατή η ανάκτηση της φυσικής θέσης της. Το MobileFirst Protect αποθηκεύει τις αναφερόμενες θέσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την τήρηση ενός ιστορικού θέσεων που είναι διαθέσιμο για εξέταση. Απαιτείται η χρήση του IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows. Υποστηρίζονται τα λειτουργικά συστήματα Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ και Windows 8+ Pro (συμπεριλαμβανομένων, εφόσον υπάρχουν, των επιλογών 32-bit και 64-bit).

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Παρέχει όλες τις δυνατότητες της προσφοράς MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) και επιπλέον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Επιτρέπει να μεταφορτώνετε πακέτα στην πλατφόρμα MobileFirst Protect Content Service (SaaS) και να προγραμματίζετε τη διανομή των φορτίων δεδομένων στις συσκευές των οποίων η διαχείριση γίνεται από την υπηρεσία MobileFirst Protect Laptop (SaaS) για Microsoft Windows. Η διανομή θα βρίσκεται υπό τον απόλυτο έλεγχο σας, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών εγκατάστασης και του προσδιορισμού του προορισμού (μια συγκεκριμένη συσκευή, μια συγκεκριμένη ομάδα ή σε καθολικό επίπεδο). Θα είστε υπεύθυνοι για τη δημιουργία των πακέτων και των αρχείων εγκατάστασης. Η IBM δεν παρέχει υποστήριξη για τη δημιουργία πακέτων εγκατάστασης.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Παρέχει στους οργανισμούς τη δυνατότητα να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται με συστηματικό τρόπο πολιτικές ασφάλειας και προφίλ στις εταιρικές συσκευές αλλά και στις προσωπικές συσκευές των υπαλλήλων τους μέσω της ίδιας κοινής διαχείρισης.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (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, κλείδωμα 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.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Παρέχει τη δυνατότητα ασφαλούς πρόσβασης σε εφαρμογές email, αποθήκευσης, διανομής και διαχείρισης, καθώς και τη δυνατότητα πρόσβασης σε δικτυακούς τόπους στο intranet του Πελάτη με χρήση του ασφαλούς προγράμματος πλοήγησης (Secure Browser).

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

Παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως διαχείρισης και παραμετροποίησης συσκευών smartphone και tablet, επιβολής πολιτικών ασφάλειας, διανομής δεδομένων, δημιουργίας αναφορών για τη χρήση του δικτύου Wi-Fi οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση της χρήσης δεδομένων και των αντίστοιχων δαπανών, καθώς και τη δυνατότητα αποθήκευσης και διανομής περιεχομένου για εφαρμογές και έγγραφα.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Παρέχει στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις τη δυνατότητα εξ αποστάσεως ρύθμισης συσκευών smartphone και tablet, διανομής εφαρμογών και εγγράφων, και προστασίας των δεδομένων στις εταιρικές και προσωπικές συσκευές των χρηστών τους.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Παρέχει σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς τη δυνατότητα εξ αποστάσεως διαχείρισης και παραμετροποίησης συσκευών smartphone και tablet, επιβολής πολιτικών ασφάλειας, διανομής δεδομένων, και αποθήκευσης και διανομής περιεχομένου για εφαρμογές.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Παρέχει σε οργανισμούς τη δυνατότητα διαχείρισης, ενημέρωσης, εντοπισμού και διανομής λογισμικού σε φορητούς υπολογιστές παρέχοντας ενιαίες πολιτικές ασφάλειας σε όλους τους φορητούς και επιτραπέζιους υπολογιστές που βρίσκονται υπό την επιτήρηση της κονσόλας διαχείρισης του MaaS360.

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)** – το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την έγερση 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 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)** – 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)** – 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)** – μια περίπτωση 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. 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 του Χρόνου 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 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)
Χαμηλότερη από 99,8%	2%
Χαμηλότερη από 98,8%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	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.
- 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.