

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Για τους σκοπούς των παρόντων Όρων Χρήσης, οι αναφερόμενες προσφορές IBM SaaS αποτελούν προσφορές τύπου "Infrastructure as a Service".

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Κόμβος Παλιότερης Υποδομής (Legacy Node)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Τα δικαιώματα που βασίζονται σε μετρικά συστήματα παλιότερης υποδομής δεν διατίθενται πλέον ενεργά στην αγορά από την IBM. Όμως, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να συμφωνήσει στην αύξηση των υφιστάμενων δικαιωμάτων του Πελάτη να χρησιμοποιεί το IBM SaaS με βάση το μετρικό σύστημα χρέωσης που βασίζεται σε Κόμβους Παλιότερης Υποδομής. Η χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη βάσει αυτού του μετρικού συστήματος χρέωσης υπόκειται στον ορισμό του μετρικού συστήματος χρέωσης που παρέχεται στη σύμβαση βάσει της οποίας ο Πελάτης είχε αποκτήσει αρχικά τα δικαιώματά του να χρησιμοποιεί το IBM SaaS Παλιότερης Υποδομής, και μόνο σύμφωνα με το δικαίωμα χρήσης που ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος 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.

### **4. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS**

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

#### **4.1 Αυτόματη Ανανέωση**

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

#### **4.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση**

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη στο IBM SaaS, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για 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**

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

Για τα προβλήματα που αναφέρονται σχετικά με το IBM SaaS θα ισχύουν οι ακόλουθοι βαθμοί προτεραιότητας:

Προτεραιότητα	Ορισμός Προτεραιότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
Άλλες προτεραιότητες	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης, ή πρόκειται για μια ερώτηση ή αίτημα μη τεχνικής φύσεως.	Εντός 4 ωρών	Εργάσιμες ώρες

Στην ενότητα IBM Cloudant του Εγχειριδίου Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service [SaaS] Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων, τους βαθμούς προτεραιότητας και κρισιμότητας προβλημάτων, και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Συμμόρφωση με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor και Προστασία Δεδομένων

Η IBM συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε. και Η.Π.Α. - Ελβετίας, όπως αυτά έχουν καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμα στο IBM SaaS, όπως και στην περίπτωση της διάθεσης τέτοιων δεδομένων από τον Πελάτη στην IBM, ο Πελάτης θα θεωρείται ο μοναδικός υπεύθυνος επεξεργασίας (controller) των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και ο Πελάτης ορίζει την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία (processor, ως οι εν λόγω όροι ορίζονται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) για την επεξεργασία των εν λόγω 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 τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η IBM θα συνεργάζεται εύλογα με τον Πελάτη στην εκπλήρωση οποιωνδήποτε νομικών υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων της παροχής στον Πελάτη της δυνατότητας πρόσβασης στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία Περιεχομένου που έχει καταστεί διαθέσιμο στο IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στην IBM στις Ηνωμένες Πολιτείες. Εάν η IBM αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο επεξεργάζεται ή παρέχει ασφάλεια στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα και η εν λόγω αλλαγή έχει ως αποτέλεσμα να μη συμμορφώνεστε πλέον με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων, μπορείτε να τερματίσετε τη συνδρομή σας για το IBM SaaS εντός 30 ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της εν λόγω αλλαγής από την IBM.

### 6.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Πελάτη (τους υπαλλήλους και τους εργολάβους του Πελάτη) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η

IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

### **6.3 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

## Παράρτημα Α

### 1. Προσφορές IBM SaaS

Οι ακόλουθες βασικές λειτουργίες περιλαμβάνονται σε κάθε μία από τις προσφορές IBM SaaS που περιγράφονται παρακάτω.

- Στον Πελάτη παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης στο λογισμικό IBM Cloudant Data Layer, μια βάση δεδομένων JSON (JavaScript Object Notation). Το λογισμικό περιλαμβάνει τη δυνατότητα αποθήκευσης και ανάκτησης δεδομένων μέσω ενός (1) Cloudant RESTful API, τη δυνατότητα πρόσβασης σε βιβλιοθήκες SDK λογισμικού πελάτη και φορητών συσκευών, μια ενσωματωμένη λειτουργία ευρετηριοποίησης πλήρους κειμένου, τη δυνατότητα αναπαραγωγής πολλαπλών κύριων δεδομένων (multi-master replication) και ανάλυσης σε πραγματικό χρόνο μέσω του MapReduce.
- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης (Instance) του IBM SaaS, η IBM θα εγκαταστήσει και θα παραμετροποιήσει λειτουργικά τμήματα λογισμικού IBM Cloudant Data Layer σε έναν (1) εξυπηρετητή. Κάθε εξυπηρετητής θα βρίσκεται στο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων ενός υποστηριζόμενου παρόχου IaaS (Infrastructure as a Service). Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τον πάροχο IaaS και τις τοποθεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων από μια λίστα που παρέχεται από την IBM.
- Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει τουλάχιστον τρεις (3) Περιπτώσεις Χρήσης ανά σύμπλεγμα (cluster). Η IBM θα παραμετροποιήσει τους αντίστοιχους εξυπηρετητές σε ένα ή περισσότερα συμπλέγματα. Η IBM, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, θα παραμετροποιήσει έναν ή περισσότερους εξισορροπητές φορτίων για τον έλεγχο των φορτίων εργασίας του συστήματος.
- Ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση σε έναν Technical Account Manager (TAM) που μπορεί να τον βοηθήσει στις δραστηριότητες εγκατάστασης και παραμετροποίησης. Η υποστήριξη αυτή καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη όταν ο Πελάτης ειδοποιηθεί από την IBM ότι η πρόσβασή του στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη. Ο Technical Account Manager (TAM) που σας εξυπηρετεί δεν τίθεται στη διάθεσή σας βάσει πλήρους απασχόλησης, αλλά εξυπηρετεί και άλλους πελάτες. Θα είναι στη διάθεσή σας για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διάρκειας 15 το πολύ ωρών.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Αυτό το IBM SaaS είναι διαθέσιμο για πελάτες που θέλουν να αξιολογήσουν το λογισμικό IBM Cloudant Data Layer.

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις δικές του δραστηριότητες και δεν χρησιμοποιείται από κοινού με οποιονδήποτε άλλο πελάτη.
- Η μέγιστη Περίοδος Συνδρομής για αυτή την προσφορά είναι 6 μήνες.
- Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί την υπηρεσία μόνο για σκοπούς αξιολόγησης και όχι για παραγωγικούς σκοπούς.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις δικές του δραστηριότητες και δεν χρησιμοποιείται από κοινού με οποιονδήποτε άλλο πελάτη.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις δικές του δραστηριότητες και δεν χρησιμοποιείται από κοινού με οποιονδήποτε άλλο πελάτη.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που έχει παραμετροποιηθεί ως εικονική περίπτωση χρήσης (virtual instance). Αυτή η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιεί υλικό εξοπλισμού και πόρους δικτύου από κοινού με άλλους πελάτες, αλλά η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Πελάτη.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που έχει παραμετροποιηθεί ως εικονική περίπτωση χρήσης (virtual instance). Αυτή η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιεί υλικό εξοπλισμού και πόρους δικτύου από κοινού με άλλους πελάτες, αλλά η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Πελάτη.

#### 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις δικές του δραστηριότητες και δεν χρησιμοποιείται από κοινού με οποιονδήποτε άλλο πελάτη.
- Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε λειτουργικά τμήματα γεωχωρικού λογισμικού που συνδυάζουν τις δυνατότητες των συστημάτων GIS (Geographical Information Systems) χρησιμοποιώντας το πρότυπο κωδικοποίησης δεδομένων GeoJSON. Παρέχονται λειτουργίες γεωχωρικής ευρετηριοποίησης, αναζήτησης γεωχωρικών δεδομένων και κοινής χρήσης γεωχωρικών δεδομένων μέσω του ίδιου Cloudant Restful API.

#### 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Επιπλέον των βασικών λειτουργιών που περιγράφονται παραπάνω, ισχύουν για εξής για αυτό το IBM SaaS:

- Για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν (1) εξυπηρετητή που έχει παραμετροποιηθεί ως εικονική περίπτωση χρήσης (virtual instance). Αυτή η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιεί υλικό εξοπλισμού και πόρους δικτύου από κοινού με άλλους πελάτες, αλλά η εικονική περίπτωση χρήσης θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Πελάτη.
- Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε λειτουργικά τμήματα γεωχωρικού λογισμικού που συνδυάζουν τις δυνατότητες των συστημάτων GIS (Geographical Information Systems) χρησιμοποιώντας το πρότυπο κωδικοποίησης δεδομένων GeoJSON. Παρέχονται λειτουργίες γεωχωρικής ευρετηριοποίησης, αναζήτησης γεωχωρικών δεδομένων και κοινής χρήσης γεωχωρικών δεδομένων μέσω του ίδιου Cloudant Restful API.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Οι προδιαγραφές για αυτό το IBM SaaS ορίζονται στη σύμβαση παλιότερης υποδομής που έχει συνάψει ο Πελάτης με την Cloudant Inc.

## 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 (Customer)** 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. **Έκτακτη Συντήρηση (Emergency Maintenance)** – δραστηριότητες συντήρησης του IBM SaaS που ενδέχεται να περιορίζουν ή να αναστέλλουν τη διαθεσιμότητα ολόκληρης ή τμήματος του IBM SaaS για λόγους δημοσίας ασφάλειας, προστασίας, συντήρησης του IBM SaaS, διαλειτουργικότητας υπηρεσιών, προστασίας δεδομένων ή για την εκτέλεση εργασιών που είναι απαραίτητες για λειτουργικούς ή τεχνικούς λόγους.
- ζ. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. **Δικαιολογημένος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Excused Downtime)** – το χρονικό διάστημα, μετρημένο σε λεπτά, κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε μήνα, κατά το οποίο το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο για κάποιον από τους ακόλουθους λόγους:
  - (1) Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
  - (2) Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - (3) 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),
  - (4) Μη συμμόρφωση με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS,
  - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη,
  - (6) Προγραμματισμένη Συντήρηση,
  - (7) Έκτακτη Συντήρηση, ή
  - (8) Όταν ο πάροχος IaaS (Infrastructure as a Service) είναι η Amazon Web Services ("AWS"), μια βλάβη περιφερειακής εμβέλειας στην AWS, όπου το χειριστήριο υπηρεσιών (service dashboard) της AWS μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένδειξη.

- θ. **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.
- ι. **Προγραμματισμένη Συντήρηση (Scheduled Maintenance)** – δραστηριότητες συντήρησης του IBM SaaS που έχουν προγραμματιστεί από την IBM για εκτέλεση σε μια συγκεκριμένη ώρα. Κατά τη διάρκεια μιας Προγραμματισμένης Συντήρησης, το IBM SaaS ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμο στον Πελάτη.
- ια. **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.
- ιβ. **Συνολικός Χρόνος (Total Time)** – ο χρόνος, μετρημένος σε λεπτά, που αντιστοιχεί σε οποιονδήποτε μήνα.
- ιγ. **Χρόνος Αδιάλειπτης Λειτουργίας (Uptime)** – ο χρόνος, μετρημένος σε λεπτά, σε οποιονδήποτε μήνα που το IBM SaaS είναι διαθέσιμο για χρήση από τον Πελάτη για το σκοπό για τον οποίο προορίζεται και ανταποκρίνεται σε αιτήσεις για μεμονωμένα έγγραφα εντός 250 χιλιοστών του δευτερολέπτου στο 99ο εκατοστημόριο για όλες τις αιτήσεις όταν ο όγκος αιτήσεων είναι 150 TPS (συναλλαγές ανά δευτερόλεπτο) ή μικρότερος. Οι χρόνοι απόκρισης θα μετρώνται σε TTFB (χρόνος μέχρι το πρώτο byte).

## 2. Ειδοποιήσεις Συντήρησης

Οποιαδήποτε Προγραμματισμένη Συντήρηση που έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι διαθέσιμο το IBM SaaS θα γνωστοποιείται στην Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη το αργότερο 1 εργάσιμη ημέρα πριν την έναρξη των εργασιών συντήρησης.

Εάν απαιτούνται εργασίες Έκτακτης Συντήρησης, η IBM θα ειδοποιήσει την Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη άμεσα με την έναρξη των εργασιών συντήρησης.

## 3. 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 Προτεραιότητας 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 Προτεραιότητας 1.
- β. Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να εγείρει την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός δέκα (10) 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 αξιολογεί την Αξίωση εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της εν λόγω Αξίωσης. Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού Χρόνου Αδιάλειπτης Λειτουργίας και του Δικαιολογημένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το (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. 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.
- η. ΟΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ SLA ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ.

#### 4. 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)
Υψηλότερο ή ίσο με 99,9%	0%
Υψηλότερο ή ίσο με 99% αλλά χαμηλότερο από 99,9%	10%
Υψηλότερο ή ίσο με 95% αλλά χαμηλότερο από 99%	25%
Χαμηλότερο από 95%	100%

Το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών, το οποίο εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο Χρόνος Αδιάλειπτης Λειτουργίας, διαιρούμενος διά (β) του συνολικού αριθμού λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον το Δικαιολογημένο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας.

Για παράδειγμα, το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών για τον μήνα Μάρτιο (αποτελούμενο από 44.640 λεπτά συνολικά) με ένα δικαιολογημένο χρόνο διακοπής λειτουργίας 3 λεπτών και ένα χρόνο αδιάλειπτης λειτουργίας 44.194 λεπτών θα υπολογίζεται ως εξής:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99\%$$

#### 5. Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Υπηρεσίες Beta.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.

**Σημαντικό:** Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.