

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

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.
- 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.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

3.1 Προετοιμασία (Set-Up)

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) για Προετοιμασία Περιπτώσεων Χρήσης Έτοιμων Προς Χρήση Εφαρμογών (As-Shipped Applications Instance Set Up) και το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) για Κατ' Απαίτηση Προετοιμασία Περιπτώσεων Χρήσης Πλήρως Παραμετροποιήσιμων Εφαρμογών (Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup) συνδέονται με χρεώσεις που ορίζονται σε ένα έγγραφο συναλλαγής.

3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

3.3 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.

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 οποιεσδήποτε 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

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

Οι Ώρες Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Email και της Πύλης Υποστήριξης του SaaS (Saas Support Portal) είναι ως εξής:

8:00 π.μ. – 8:00 μ.μ. Ώρες Ανατολικών Η.Π.Α. (EST), Δευτέρα - Παρασκευή (εκτός αργιών)

Email: support@ibmserviceengage.com

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου για Διακοπές Λειτουργίας Συστήματος:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου για Διακοπές Λειτουργίας Συστήματος: (After Hours & System Down Support) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

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

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε το Πρόγραμμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων του IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

Ο Πελάτης πρέπει να έχει το δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να μπορέσει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης περιπτώσεων χρήσης Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής του IBM SaaS.

6.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

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

6.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) είναι μια λύση για τη διαχείριση του κύκλου ζωής εγκαταστάσεων και ακίνητης περιουσίας. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση που καλύπτει τις ακόλουθες διεργασίες και λειτουργίες:

- **Διαχείριση ακίνητης περιουσίας**
Παρέχει μια λύση για τη διαχείριση συναλλαγών, τη διαχείριση και το λογιστικό χειρισμό μισθώσεων, καθώς και τη χρήση εργαλείων επιχειρηματικής ανάλυσης για τον προσδιορισμό της απόδοσης των πόρων ακίνητης περιουσίας, των μισθώσεων, των παρόχων και των διεργασιών.
- **Επενδυτικά έργα**
Επιτρέπει το σχεδιασμό επενδυτικών έργων και τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων χρηματοδότησης στο πλαίσιο επενδυτικών προγραμμάτων, παρέχοντας παράλληλα ενοποιημένες διεργασίες και εργαλεία ανάλυσης.
- **Διαχείριση χώρου**
Συμβάλλει στην ανάδειξη ευκαιριών για τη βελτίωση της χρήσης των εγκαταστάσεων και την αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρησιμοποιούμενου χώρου, ενισχύει την υπευθυνότητα των τμημάτων σχετικά με την ορθολογική χρήση του χώρου, και παρέχει εργαλεία που επιτρέπουν την προβολή μεταφορτωμένων κατόψεων ορόφων, την υποστήριξη εργασιών μετακόμισης, την ανάλυση και το στρατηγικό σχεδιασμό απαιτήσεων χώρου, τη διαχείριση κρατήσεων χώρων και πόρων, και την παρακολούθηση των σχετικών προϋπολογισμών, εξόδων και χρονοδιαγραμμάτων.
- **Συντήρηση εγκαταστάσεων**
Επιτρέπει τη χρήση αξιολογήσεων εγκαταστάσεων βάσει συνθηκών, παρέχει τη δυνατότητα διεξαγωγής αναλύσεων οικονομικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού επενδύσεων, υποστηρίζει τη διαχείριση αιτήσεων παροχής υπηρεσιών συντήρησης εγκαταστάσεων, αυτοματοποιεί τις υπηρεσίες συντήρησης εγκαταστάσεων και παρέχει εργαλεία επιχειρηματικής ανάλυσης για τον προσδιορισμό της απόδοσης των εγκαταστάσεων, των πάγιων στοιχείων, των πόρων και των διαδικασιών συντήρησης εγκαταστάσεων.
- **Διαχείριση ενέργειας**
Επιτρέπει τη διαχείριση του υπολογισμού του εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος και τη διεξαγωγή αναλύσεων για τις επενδύσεις σε περιβαλλοντικά προγράμματα, παρέχει τη δυνατότητα διεξαγωγής αναλύσεων οικονομικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων και τη χρήση των αποτελεσμάτων για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού επενδύσεων, και παρέχει εργαλεία ανάλυσης για τον προσδιορισμό πιθανών εργασιών για τον εξοπλισμό.
- **Διαχείριση εφαρμογών**
Επιτρέπει τη διαχείριση των δεδομένων του χαρτοφυλακίου ακίνητης περιουσίας, εγκαταστάσεων και παγίων, τη διαχείριση της πρόσβασης των χρηστών, την επέκταση των εφαρμογών με τη χρήση της σχετικής πλατφόρμας τεχνολογιών, και τη διεπαφή με μια διαδικτυακή υπηρεσία μέσω μιας σύνδεσης VPN.

Ανάλογα με τα δικαιώματα ενός χρήστη, ο χρήστης θα έχει πρόσβαση στα καθορισμένα τμήματα των ακόλουθων διεργασιών και λειτουργιών:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Δημιουργεί αιτήσεις και κρατήσεις, αναζητά πληροφορίες στη γνωσιακή βάση, απαντά σε αιτήσεις προσφορών και αναζητά τοποθεσίες, πρόσωπα και πόρους. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
Συμμετέχει στις διαδικασίες έγκρισης, παρακολουθεί τα μετρικά στοιχεία απόδοσης, έχει πρόσβαση επιπέδου αναγνώστη στις αναφορές και έχει τις δυνατότητες ενός χρήστη Self Service. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Συμμετέχει σε περιορισμένες διεργασίες που σχετίζονται με εργασίες, έρευνες, τιμολόγια, αιτήσεις πληρωμής και διαχείριση εγγράφων. Έχει πρόσβαση σε λειτουργίες των χρηστών Self Service και Approvals and Reporting. Ο Πελάτης πρέπει να έχει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Συμμετέχει σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρηματικές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Μια περίπτωση χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής (non-production instance) του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) δεν έχει το ίδιο επίπεδο κάλυψης με μια περίπτωση χρήσης παραγωγής (production instance) ως προς τη συχνότητα δημιουργίας εφεδρικών αντιγράφων ή την υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Για λόγους απόδοσης, μια περίπτωση χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερους από 30 χρήστες με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας, μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών), και οποιοδήποτε μέσο.

Κάθε δικαίωμα IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On προσθέτει μία περίπτωση χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), επιτρέποντας έτσι την πρόσβαση 30 επιπρόσθετων χρηστών στην εν λόγω περίπτωση χρήσης.

Κάθε δικαίωμα IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On αυξάνει το μέγεθος μιας περίπτωσης χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), επιτρέποντας έτσι την ταυτόχρονη πρόσβαση στην περίπτωση χρήσης 30 επιπρόσθετων χρηστών. Αν ένας Πελάτης αυξήσει τη δυναμικότητα μιας περίπτωσης χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) αγοράζοντας το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, η εν λόγω επιπλέον δυναμικότητα δεν μπορεί να μεταβιβαστεί μεταγενέστερα σε κάποια άλλη περίπτωση χρήσης εκτός περιβάλλοντος παραγωγής του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

3. Περιορισμοί Παραμετροποίησης για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Οι Πελάτες του IBM SaaS δεν έχουν πρόσβαση ούτε μπορούν να αλλάξουν τις παραμέτρους ρύθμισης πέρα από το επίπεδο εφαρμογών (application layer), όπως για παράδειγμα τις παραμετροποιήσεις σε επίπεδο βάσεων δεδομένων ή middleware. Το IBM SaaS μπορεί να παραμετροποιηθεί στο επίπεδο εφαρμογών είτε με τη χρήση των εργαλείων του IBM TRIRIGA Application Builder που περιλαμβάνονται στο IBM SaaS είτε με τη δημιουργία εννοιώσεων με τη χρήση των εργαλείων του IBM TRIRIGA Connector for Business Application που περιλαμβάνονται στο IBM SaaS.

Το IBM SaaS χρησιμοποιεί ένα μοντέλο συνεχούς παράδοσης, με διαφορετικούς κανόνες για τις ενημερώσεις πλατφόρμας και τεχνολογιών και διαφορετικούς για τις ενημερώσεις εφαρμογών. Οι ενημερώσεις πλατφόρμας και τεχνολογιών πραγματοποιούνται περιοδικά από την IBM για όλους τους Πελάτες του IBM SaaS υπό τη διακριτική ευχέρεια της IBM. Η εφαρμογή των ενημερώσεων εφαρμογών έχει ως αποτέλεσμα την αντικατάσταση των προσαρμοσμένων παραμετροποιήσεων εφαρμογών του Πελάτη με την παραμετροποίηση των έτοιμων προς χρήση εφαρμογών IBM SaaS. Ωστόσο, οι ενημερώσεις εφαρμογών δεν θα εφαρμόζονται για τους Πελάτες του IBM SaaS που δεν έχουν επιλέξει ειδικά το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ή για τους Πελάτες του IBM SaaS που έχουν επιλέξει το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς τον Πελάτη.

1. Ορισμοί

Εξουσιοδοτημένη Επαφή (Authorized Contact) – το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την έγερση Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.

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 την Υπηρεσία.

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.

Συμβατικός Μήνας (Contracted Month) – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.

Πελάτης (Customer) – ένα νομικό πρόσωπο που εγγράφεται ως συνδρομητής για τη λήψη της Υπηρεσίας απευθείας από την IBM και διαθέτει το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας τη στιγμή που προβαίνει στην έγερση Αξίωσης και δεν έχει αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων υποχρεώσεων πληρωμής, βάσει της σύμβασής του με την IBM για την Υπηρεσία.

Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime) – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία και κανένας από τους χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Διευκρινίζεται ότι δεν υπάρχει "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" εάν οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε πτυχή της Υπηρεσίας για την οποία διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:

- Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος
- Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
- Προβλήματα με εφαρμογές, ενοποιήσεις, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων.
- Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στην Υπηρεσία 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 στην Υπηρεσία.
- Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.

Συμβάν (Event) – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.

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 της Υπηρεσίας η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM.

Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος (Planned System Downtime) – μια προγραμματισμένη διακοπή της Υπηρεσίας για σκοπούς συντήρησης ή ενημέρωσης του συστήματος, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σε περίπτωση εφαρμογής μιας έκδοσης ή επιδιόρθωσης (patch ή hot fix).

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.

Υπηρεσία (Service) – η παραγωγική περίπτωση χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) για την οποία ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA, όπως εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Η παρούσα Σύμβαση SLA ισχύει για κάθε Υπηρεσία χωριστά και όχι για το συνδυασμό τους.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Για να πληροίτε τις 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 την αντίστοιχη Υπηρεσία, 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, συμπεριλαμβανομένης της χρονικής στιγμής που υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος, 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 της Υπηρεσίας.

Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να εγείρει την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης.

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.

Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα. 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. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας που αντιστοιχεί στη συνολική συνδυασμένη διαθεσιμότητα 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 ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

Για Δέσμες Υπηρεσιών (Bundled Services: μεμονωμένες Υπηρεσίες που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τις Δέσμες Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία. Μπορείτε να εγείρετε Αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερες από μία Υπηρεσίες σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.

Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία.

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.

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 Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα 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 ποσοστό της Διαθεσιμότητας 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. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 432 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 432 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.768 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99.0% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 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 παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, περιπτώσεων χρήσης σε περιβάλλον διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες και συμμετέχοντες στην Υπηρεσία.
- Υπηρεσίες, προγράμματα, λογισμικό ενεργοποίησης ή λογισμικό agent που εκτελείται σε συστήματα του πελάτη ή συστήματα παρεχόμενα από τρίτους.
- Εάν έχετε αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις σας βάσει των Όρων Χρήσης, της Οριοθέτησης Αποδεκτής Χρήσης ή της σύμβασής σας για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής.

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.