

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσιοδότηση 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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

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.
- Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης (Concurrent User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης είναι ένα πρόσωπο που αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή. Ανεξάρτητα από το εάν το εν λόγω πρόσωπο αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS περισσότερες από μία φορές ταυτόχρονα, το πρόσωπο μετρά ως ένας μόνο Ταυτόχρονα Συνδεδεμένος Χρήστης. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για το μέγιστο αριθμό Ταυτόχρονα Συνδεδεμένων Χρηστών που αποκτούν ταυτόχρονα πρόσβαση στο 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **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 Έτοιμων Προς Χρήση Εφαρμογών (As-Shipped Applications Set Up) και το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) για Κατ' Απαίτηση Προετοιμασία Πλήρως Παραμετροποιήσιμων Εφαρμογών (Fully Configurable Applications 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. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

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

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

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

5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η τεχνική υποστήριξη δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

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

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
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 Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής) ή "Development Environment" (Για χρήση σε Περιβάλλον Ανάπτυξης), τότε το IBM SaaS 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 διαθέτει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User για να μπορέσει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης Μη Παραγωγικών Περιπτώσεων Χρήσης του IBM SaaS.

Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) για να μπορέσει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), το οποίο αποτελεί μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS. Με το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), παρέχεται σε 5 το πολύ χρήστες η δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης με ένα αυξημένο επίπεδο ελέγχου του περιβάλλοντος.

6.2 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/>.

6.3 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 πληροφοριών 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 των εργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

6.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

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

6.5 Απαιτούμενα Δικαιώματα Χρήσης για το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) πρέπει να καλύπτονται από ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Όλοι οι δικαιούμενοι χρήστες του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) πρέπει να καλύπτονται από ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

6.6 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τύπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Ανάλογα με την περίπτωση, εάν ο Πελάτης ή ένας χρήστης του IBM SaaS μεταδώσει περιεχόμενο σε ένα δικτυακό τόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με το IBM SaaS ή καθίσταται προσβάσιμη από το IBM SaaS, ή ενσωματώνει περιεχόμενο τρίτων όπως π.χ. εφαρμογές ή βάσεις δεδομένων σε ένα περιβάλλον IBM SaaS, τότε ο Πελάτης και ο χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης περιεχομένου και τη λήψη, χρήση και υποστήριξη οποιουδήποτε περιεχομένου τρίτου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τύπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τύπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τύπους ή υπηρεσίες τρίτων. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί για οποιονδήποτε λόγο την παροχή υποστήριξης για οποιαδήποτε εφαρμογή ή διεργασία τρίτου ή για οποιαδήποτε εφαρμογή ή διεργασία που έχει προσαρμοστεί στις απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ., ενδεικτικά, σε περίπτωση που η IBM έχει αντιληφθεί κινδύνους για την ασφάλεια ή το ενδεχόμενο παραβίασης αδειών χρήσης, ή όταν υπάρχουν αρνητικές επιπτώσεις στην απόδοση.

Παράρτημα Α

1. Περιγραφή IBM SaaS

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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Δημιουργεί αιτήσεις και κρατήσεις, αναζητά πληροφορίες στη γνωσιακή βάση, συμπληρώνει κάρτες ελέγχου δραστηριοτήτων, απαντά σε αιτήσεις προσφορών, απαντά σε email χρησιμοποιώντας φόρμες που μπορούν να συμπληρωθούν ενώ ο χρήστης βρίσκεται εκτός σύνδεσης (έως 25), 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.

- β. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
Δημιουργεί και αποκτά πρόσβαση σε εργασίες από μια φορητή συσκευή χρησιμοποιώντας την εφαρμογή IBM TRIRIGA Anywhere. 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) Anywhere User.
- γ. 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.
- δ. 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, Anywhere 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.
- ε. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Στους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες επιτρέπεται η συμμετοχή σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρησιακές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες. Στους Ταυτόχρονα Συνδεδεμένους Χρήστες επιτρέπεται η συμμετοχή σε όλες τις υλοποιημένες επιχειρησιακές διεργασίες και διαχειριστικές λειτουργίες, με την εξαίρεση των κρατήσεων μέσω αυτοεξυπηρέτησης, των λειτουργιών εκτός σύνδεσης και των εργαλείων δόμησης εφαρμογών (Application Builder).

2. Προαιρετικές Υπηρεσίες

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

Μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Non-Production Instance) του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) δεν έχει το ίδιο επίπεδο κάλυψης με μια Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης (Production Instance) ως προς τη συχνότητα δημιουργίας εφεδρικών αντιγράφων ή την υποστήριξη υψηλής διαθεσιμότητας. Για λόγους απόδοσης, μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης 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 οποιoδήποτε μέσο.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Κάθε δικαίωμα χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On αυξάνει το μέγεθος μιας Μη Παραγωγικής Περίπτωσης Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), επιτρέποντας την ταυτόχρονη πρόσβαση 39 επιπλέον χρηστών στην Περίπτωση Χρήσης. Αν ο Πελάτης αυξήσει τη δυναμικότητα μιας Μη Παραγωγικής Περίπτωσης Χρήσης 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 Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.3 Προσφορές IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) και το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) είναι προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχουν τη δυνατότητα προσαρμογής του περιβάλλοντος του Πελάτη εντός των περιβαλλόντων IBM SaaS και πρόσθετη υποστήριξη για τη διαχείριση του IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

Το IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) παρέχει στον Πελάτη μια Μη Παραγωγική Περίπτωση Χρήσης και αυξημένα δικαιώματα πρόσβασης για σκοπούς ανάπτυξης.

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 εννοιολογήσεων 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.

4. Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα και Περιεχόμενο Υποκείμενο σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

Αυτό το IBM SaaS δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτό το IBM SaaS ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με το IBM SaaS.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 475 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 475 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.725 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

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.