

IBM Digital Experience on Cloud

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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει των ακόλουθων μετρικών συστημάτων 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.
- Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

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 Προετοιμασίας και Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας

Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση Προετοιμασίας (Setup) κατά την αρχική παροχή του IBM SaaS, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Τυχόν χρεώσεις Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας (On-demand Setup), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση της Κατ' Απαίτηση υπηρεσίας.

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 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

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω τηλεφώνου, email και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο 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.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη παρέχονται στην ιστοσελίδα:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Επίλυσης
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.	Εντός 30 εργάσιμων λεπτών	24x7	Εντός 4 εργάσιμων ωρών

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Επίλυσης
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)	Εντός 12 εργάσιμων ωρών
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)	Εντός 24 εργάσιμων ωρών
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)	Εντός 48 εργάσιμων ωρών

Στοιχεία που δεν καλύπτονται από την Τεχνική Υποστήριξη

Η τεχνική υποστήριξη δεν περιλαμβάνει την παροχή βοήθειας για:

- α. το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών,
- β. την επίλυση ζητημάτων που απορρέουν από τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη σε περιβάλλον διαφορετικό από το καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας του, ή
- γ. τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών του Πελάτη ή τρίτων προμηθευτών, ή την επίλυση ζητημάτων που απορρέουν από τη χρήση του IBM SaaS με προϊόντα ή υπηρεσίες του Πελάτη ή τρίτων προμηθευτών.

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 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 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.

6.2 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.

6.3 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

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 διαθέσιμη από το 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. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του δικτυακού τόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους δικτυακούς τόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

6.4 Περιορισμένη Χρήση Λογισμικού Ενεργοποίησης

Το IBM WebSphere Portal Server (Portal) διανέμεται με αυτό το IBM SaaS και μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο ως τμήμα των εσωτερικών περιβαλλόντων Ανάπτυξης και Διενέργειας Δοκιμών του Πελάτη για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, 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 Portal με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα του Portal για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα για το περιβάλλον παραγωγής χωριστά από τη συνδρομή του για το IBM SaaS.

6.5 Παρεχόμενος από τον Πελάτη Κώδικας και Δοκιμές

Μπορεί να εγκατασταθεί παρεχόμενος από τον Πελάτη κώδικας στο IBM SaaS υπό τους ακόλουθους περιορισμούς:

- Ο παρεχόμενος από τον Πελάτη κώδικας μπορεί να χρησιμοποιεί μόνο API επέκτασης του IBM Web Content Manager (WCM) όπως π.χ. ενέργειες με προσαρμοσμένες ροές εργασιών (custom workflows), πρόσθετες λειτουργίες εμφάνισης (rendering plugins), παρόχοι κειμένου (text providers) και άλλες πρόσθετες λειτουργίες για χρήση εντός του WCM όπως τεκμηριώνεται στο δικτυακό τόπο του IBM Knowledge Center στη διεύθυνση http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Ένα Virtual Machine Manager (VMM) μπορεί να παραμετροποιηθεί μόνο με την παρεχόμενη από την IBM υποδομή αποθήκευσης δεδομένων χρηστών (user repository). Τυχόν εξωτερικοί μηχανισμοί ασφάλειας μπορούν να παραμετροποιηθούν μόνο μέσω υποστηριζόμενων τεχνικών επιβεβαίωσης ταυτότητας χρηστών (π.χ. Security Assertion Markup Language (SAML)).

Ο παρεχόμενος από τον Πελάτη κώδικας πρέπει να παρέχεται για εγκατάσταση σε μορφή PAA (Portal Application Archive) από τον Πελάτη. Επιπλέον, ο Πελάτης πρέπει να εγγυάται ότι έχει το δικαίωμα να παρέχει τον κώδικα στην IBM για εγκατάσταση στην υπηρεσία.

Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει πιστοποίηση ότι ο παρεχόμενος κώδικας λειτουργεί σωστά. Η εν λόγω πιστοποίηση πρέπει να περιλαμβάνει τη διεξαγωγή δοκιμών λειτουργίας και απόδοσης σε χαμηλότερα επίπεδα πριν τεθεί ο κώδικας σε εφαρμογή στο περιβάλλον παραγωγής. Επιπλέον, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβαίνει στη διεξαγωγή οποιουδήποτε είδους δοκιμών αντοχής/απόδοσης (performance stress tests) στο IBM SaaS.

6.6 Χρήση Περιεχομένου

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εξασφάλιση των απαιτούμενων αδειών για τη χρήση, παροχή, αποθήκευση και επεξεργασία περιεχομένου στο πλαίσιο του IBM SaaS και της σχετικής υποστήριξης, και παραχωρεί άδεια στην IBM να πράττει το ίδιο.

6.7 Υποστήριξη για Πόρους από το IBM Collaboration Solutions Catalog

Η IBM μπορεί να προβεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη, στην εγκατάσταση και παραμετροποίηση πόρων από το IBM Collaboration Solutions Catalog (επίσης γνωστό ως IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) στο IBM SaaS.

Όλοι οι εν λόγω πόροι (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, του Content Template Catalog, του Site Builder και του Script Portlet) υπόκεινται στους όρους και προϋποθέσεις που καθορίζονται στο IBM Collaboration Solutions Catalog, και η χρήση των εν λόγω πόρων από τον Πελάτη με το IBM SaaS συνιστά αποδοχή των εν λόγω όρων. Η υποστήριξη για τη χρήση των εν λόγω πόρων με το IBM SaaS παρέχεται από την IBM σε εμπορικά εύλογη βάση.

Επιπλέον, δεν παρέχεται εγγύηση ότι το περιεχόμενο που δημιουργείται με οποιονδήποτε από αυτούς τους πόρους θα λειτουργεί σωστά μετά από μια αναβάθμιση του IBM SaaS. Οποιαδήποτε τέτοια αναβάθμιση εκτελείται χωρίς να περιλαμβάνει τη μετάβαση του περιεχομένου που δημιουργήθηκε από τον Πελάτη με χρήση των εν λόγω πόρων και ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την εν λόγω μετάβαση.

Παράρτημα Α

1. **Επισκόπηση του IBM SaaS**

Το IBM SaaS παρέχει μια διαχειριζόμενη πλατφόρμα ψηφιακής εμπειρίας για την ανάπτυξη και διαχείριση δικτυακών τόπων πολλαπλών καναλιών για Πελάτες, συνεργάτες και υπαλλήλους. Το IBM SaaS παρέχει δυνατότητες πύλης (portal), διαχείρισης διαδικτυακού περιεχομένου, διαδικτυακής διανομής (syndication) και ενοποίησης.

Το IBM SaaS περιλαμβάνει μια βασιζόμενη σε λογισμικό σύνδεση VPN με την τοποθεσία του Πελάτη για την ασφαλή και κρυπτογραφημένη πρόσβαση στα περιβάλλοντα λειτουργίας.

1.1 **Υπηρεσίες Προετοιμασίας και Κατ' Απαιτήση Προετοιμασίας**

Οι υπηρεσίες του IBM Digital Experience on Cloud Setup και του IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup περιλαμβάνουν την εξ αποστάσεως παροχή συμβουλών, καλές πρακτικές, εκπαίδευση και παραμετροποίηση του IBM SaaS. Στις υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνονται οι ακόλουθες δραστηριότητες:

- Παροχή βοήθειας στη συγκέντρωση τεχνικών απαιτήσεων,
- Παροχή βοήθειας στην παραμετροποίηση της ασφάλειας χρηστών, των συνδέσεων VPN και της ενιαίας σύνδεσης (single sign-on),
- Εξέταση των σχεδίων υλοποίησης (deployment plans) του Πελάτη,
- Παροχή συμβουλών σχετικά με τη διαθέσιμη τεκμηρίωση, εκπαίδευση και υποστήριξη, και
- Παροχή βοήθειας στο συντονισμό των ομάδων εργασίας του Πελάτη και της IBM κατά την αρχική προετοιμασία του περιβάλλοντος.

2. **Δυνατότητες του IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Instance SaaS**

Αυτό το SaaS περιλαμβάνει ένα ενιαίο αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον λειτουργίας που αποτελείται από το IBM WebSphere Portal και το IBM Web Content Manager και επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση διαδικτυακού περιεχομένου και αντίστοιχων ροών εργασιών.

3. **Δυνατότητες του IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance SaaS**

Αυτό το SaaS περιλαμβάνει ένα αποκλειστικής χρήσης περιβάλλον λειτουργίας για παραγωγική χρήση (Production Runtime), καθώς και ένα περιβάλλον σύνταξης (Authoring) που αποτελείται από το IBM WebSphere Portal και το IBM Web Content Manager και επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση διαδικτυακού περιεχομένου και αντίστοιχων ροών εργασιών.

3.1 **Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιτυχίας Πελάτη (Client Success Management)**

Η IBM παρέχει εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες βοήθειας διάρκειας έως τεσσάρων (4) ωρών ανά εβδομάδα στη διαχείριση της επιτυχούς χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη. Σε αυτές τις υπηρεσίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, η παροχή συμβουλών για την εκτέλεση προγραμματισμένων ή έκτακτων δραστηριοτήτων συντήρησης, η παροχή βοήθειας και συμβουλών στην επίλυση καταστάσεων διακοπής λειτουργίας, η παροχή συμβουλών για νέες δυνατότητες προϊόντων και καλές πρακτικές υλοποίησης, η σύσταση άλλων εξειδικευμένων τεχνικών της IBM όταν είναι απαραίτητο, η συγκέντρωση σχολίων του Πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες και, γενικώς, η λειτουργία ως συνήγορος του Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της συνδρομής.

4. **Προαιρετικές Επιλογές**

4.1 **IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Additional Capacity**

Το IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Additional Capacity μπορεί να αποκτηθεί για την επέκταση της επεξεργαστικής ισχύος του IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Instance SaaS κατά 2 εικονικές μονάδες CPU ανά Περίπτωση Χρήσης.

4.2 **IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Additional Capacity**

Το IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Additional Capacity μπορεί να αποκτηθεί για την επέκταση της επεξεργαστικής ισχύος του IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance SaaS κατά 2 εικονικές μονάδες CPU ανά Περίπτωση Χρήσης.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη δέσμευση για τα επίπεδα 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 του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς τον Πελάτη.

1. Ορισμοί

- α. **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.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS, 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.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
 - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - Μη συμμόρφωση του Πελάτη 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 στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας σύμβασης SLA.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει την Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA 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 ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

- δ. 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. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει 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.
- ε. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο 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%.
- στ. 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 καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το IBM SaaS.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών για το IBM SaaS

Η διαθεσιμότητα της προσφοράς IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής* για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Η διαθεσιμότητα της προσφοράς IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής* για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία 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 45 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα για την προσφορά IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 45 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.155 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 99,90% Διαθεσιμότητα = 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για < 99,93% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
---	---

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, Σταδιακής Εφαρμογής (Staging) ή Ανάπτυξης.
- 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.