

## IBM dashDB Enterprise

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 ή της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM, 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει των ακόλουθων μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από την IBM ότι η πρόσβασή του στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη.

### 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 SaaS με τρεις διαφορετικούς τρόπους:

#### 5.1 Δωρεάν Υποστήριξη (Free Support)

Σε όλους τους πελάτες του IBM SaaS παρέχεται Δωρεάν Υποστήριξη. Ένας χρήστης που καταναλώνει πόρους που παρέχονται από την πλατφόρμα μπορεί να απευθυνθεί στο DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) και να υποβάλει μια ερώτηση για οποιοδήποτε θέμα αντιμετωπίζει με το IBM SaaS. Για τις ερωτήσεις που υποβάλλονται στο φόρουμ δεν παρέχεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA) για την απόκριση ή δέσμευση επιδιόρθωσης. Η Δωρεάν Υποστήριξη δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στο Σύστημα Έκδοσης Δελτίων Υποστήριξης (Support Ticket System) της IBM. Όλες οι ερωτήσεις και όλα τα ζητήματα διεκπεραιώνονται μέσω του φόρουμ.

#### 5.2 Τυπική Υποστήριξη (Standard Support)

Οι Πελάτες που λαμβάνουν Τυπική Υποστήριξη μπορούν να ανοίγουν δελτία στο Σύστημα Έκδοσης Δελτίων Υποστήριξης (Support Ticketing System) της IBM. Η ομάδα υποστήριξης της IBM θα διεκπεραιώνει το δελτίο σύμφωνα με τον αρχικό βαθμό κρισιμότητας που αποδόθηκε από τον Πελάτη.

Όλα τα δελτία που εκδίδονται για Πελάτες που δικαιούνται Τυπική Υποστήριξη εξετάζονται με σκοπό τον εντοπισμό της βασικής αιτίας του προβλήματος. Όταν απαιτούνται διαγνωστικά δεδομένα για την απομόνωση ενός προβλήματος, θα ζητείται η έγκριση του Πελάτη για την πρόσβαση της IBM σε αρχεία καταγραφής (logs) και άλλα δεδομένα από την εφαρμογή του Πελάτη που μπορούν να βοηθούν στον προσδιορισμό του προβλήματος προκειμένου να εντοπιστεί η βασική αιτία του προβλήματος. Η μη παροχή πρόσβασης στα εν λόγω δεδομένα μπορεί να επιφέρει καθυστέρηση στην επίλυση του προβλήματος. Αφού ολοκληρωθεί η ανάλυση της βασικής αιτίας, η ομάδα θα προβαίνει σε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

α. Η βασική αιτία βρίσκεται στο IBM SaaS

Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα στο IBM SaaS, η διεκπεραίωση του δελτίου θα γίνει με την προτεραιότητα που αντιστοιχεί στο βαθμό κρισιμότητας που ορίστηκε από τον Πελάτη.

β. Η βασική αιτία βρίσκεται σε μια Υπηρεσία Τρίτου

Οι υπηρεσίες τρίτων παρέχονται από προμηθευτές εκτός IBM. Μπορεί να παρέχονται από μεμονωμένους προμηθευτές λογισμικού, συνεργάτες ή ISV. Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε Υπηρεσία Τρίτου, τότε η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει επιδιόρθωση.

γ. Η βασική αιτία βρίσκεται σε μια Υπηρεσία Ανοιχτού Κώδικα ή μια Υπηρεσία Κοινότητας

Οι Υπηρεσίες Ανοιχτού Κώδικα (Open Source Services) ή Κοινότητας (Community Services) παρέχονται από κοινότητες ανοιχτού κώδικα εκτός IBM. Εάν εκδοθεί δελτίο και διαπιστωθεί κατά την ανάλυση της βασικής αιτίας ότι πρόκειται για ελάττωμα σε Υπηρεσία Κοινότητας, τότε η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει επιδιόρθωση. Επιπλέον, η IBM θα κλείσει το δελτίο και θα παραπέμψει τον πελάτη στην κοινότητα ή στο φόρουμ για υποστήριξη.

#### 5.3 Λεπτομέρειες Τεχνικής Υποστήριξης

**Το Ωράριο Λειτουργίας για τη λήψη Υποστήριξης είναι ως εξής:**

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

**Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:**

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Για την επίλυση ζητημάτων με Βαθμό Κρισιμότητας 1 είναι απαραίτητο ο πελάτης να είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει την IBM στη διάγνωση του ζητήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου 24x7, διαφορετικά ο Βαθμός Κρισιμότητας του ζητήματος θα υποβιβαστεί σε 2.

Για να σας παρασχεθεί βοήθεια, χρησιμοποιήστε μία από τις παρακάτω μεθόδους:

- Από την κονσόλα του dashDB, πατήστε στην επιλογή Bluemix Support στο μενού Help. Έτσι μεταφέρεστε στη διαδικτυακή πύλη υποστήριξης.
- Μεταβείτε απευθείας στη διαδικτυακή πύλη υποστήριξης στη διεύθυνση <https://support.ibmcloud.com>.
- Στείλτε ένα email στη διεύθυνση [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (συμπεριλάβετε το κείμενο "5377#δελτίο" στη γραμμή του θέματος, όπου "δελτίο" είναι ο αριθμός του δελτίου υποστήριξης).

Ο Πελάτης ορίζει το βαθμό κρισιμότητας του ζητήματος ανάλογα με τις επιχειρηματικές του ανάγκες.

## **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.

## Παράρτημα Α

Το IBM dashDB Enterprise είναι μια διαχειριζόμενη υπηρεσία που παρέχει βοήθεια στην ανάπτυξη εφαρμογών OLAP (online analytical processing). Η υπηρεσία περιλαμβάνει μια βάση δεδομένων στην οποία αποθηκεύονται δεδομένα χρηστών σε δομημένη μορφή. Η πρόσβαση και η μοντελοποίηση της εν λόγω βάσης δεδομένων μπορεί να γίνει σύμφωνα με τις απαιτήσεις του χρήστη από την κονσόλα της υπηρεσίας. Η κονσόλα της υπηρεσίας επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν πίνακες, να φορτώνουν δεδομένα στους πίνακες και να εκτελούν αναζητήσεις (queries) στα δεδομένα που φορτώθηκαν από το χρήστη. Στην υπηρεσία περιλαμβάνονται εργαλεία και περιβάλλοντα για την ανάπτυξη, αποθήκευση και κοινή χρήση αναλυτικών αναφορών. Η υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης δείγματα και τεκμηρίωση που διευκολύνουν τη δημιουργία εφαρμογών OLAP.

**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.