

IBM Social Merchandising for Consumer Products

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'επίσημον 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 Social Merchandising for Consumer Products
- IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources
- IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter

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 χορηγηθεί άδεια χρήσης του Προγράμματος. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στο Πρόγραμμα. Το Πρόγραμμα μπορεί να εγκατασταθεί σε οποιονδήποτε αριθμό υπολογιστών ή εξυπηρετητών και κάθε Εξουσιοδοτημένος Χρήστης μπορεί να έχει ταυτόχρονα πρόσβαση σε οποιονδήποτε αριθμό περιπτώσεων (instances) του Προγράμματος σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή. Ο Δικαιούχος Άδειας Χρήσης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται πρόσβαση στο Πρόγραμμα με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει ένας Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι αποκλειστικά για το συγκεκριμένο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη και δεν επιτρέπεται η κοινή χρήση του δικαιώματος ούτε μπορεί να οριστεί εκ νέου άλλος χρήστης, παρά μόνο σε περίπτωση μόνιμης μεταβίβασης του δικαιώματος του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη σε κάποιο άλλο πρόσωπο.
- 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.

- γ. **Έγγραφο (Document)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Έγγραφο είναι μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας εγγραφής κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του εγγράφου, ή οποιοδήποτε φυσικό ή ηλεκτρονικό είδος εγγράφου που ορίζεται στο IBM SaaS, συμπεριλαμβανμένων, ενδεικτικά, τιμολογίων, παραγγελιών, εντολών αγοράς, προσφορών, χρονοδιαγραμμάτων, σχεδίων, εγγράφων επιστροφής, φορτωτικών, αποδείξεων και χρηματοοικονομικών εγγράφων. Κάθε ένα από τα δικαιώματα επί Χιλίων Εγγράφων αντιπροσωπεύει Χίλια Έγγραφα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Χιλίων Εγγράφων για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγράφων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Τα δικαιώματα επί Εγγράφων πωλούνται σε ενότητες των 250.000.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

3.1 Προετοιμασία (Set-Up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται 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.

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 παρέχεται τεχνική υποστήριξη για αυτό το IBM SaaS, όπως καθορίζεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a SaaS [SaaS] Support Handbook), το οποίο διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 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.

6.2 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 Περιορισμοί Χρήσης - Έγγραφα

- Όλα τα δικαιώματα επί Εγγράφων πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός 1 έτους από την ημερομηνία αγοράς τους.
- Οι Πελάτες δεν δικαιούνται επιστροφή χρημάτων για Έγγραφα που αγοράστηκαν αλλά δεν χρησιμοποιήθηκαν πριν τη λήξη του IBM SaaS.

6.4 Παραβίαση Πνευματικών Δικαιωμάτων

Αποτελεί πολιτική της IBM να σέβεται τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας άλλων. Για να αναφέρετε την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα Digital Millennium Copyright Act Notices στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.5 Συμπληρωματικοί Ορισμοί

- IBM SaaS** – όπως ορίζεται στη Σύμβαση: μια υπηρεσία λογισμικού και δεν περιλαμβάνει Περιεχόμενο, Εφαρμογές Τρίτων ή Δικτυακούς Τόπους Τρίτων.
- Αναφορές Ανάλυσης (Analysis Reports)** – τα αποτελέσματα ή τα δεδομένα εξόδου της διαδικασίας ανάλυσης και εξαγωγής πληροφοριών από το Περιεχόμενο.
- Περιεχόμενο (Content)** – πληροφορίες, λογισμικό και δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αρχείων HTML (hypertext markup language), σεναρίων (scripts), προγραμμάτων, ηχογραφήσεων, αρχείων ήχου και μουσικής, γραφικών, εικόνων, μικροεφαρμογών (applets) ή μικροεφαρμογών εξυπηρετητή (servlets) που δημιουργήθηκαν, παρασχέθηκαν, μεταφορτώθηκαν (upload) ή διαβιβάστηκαν από τον Πελάτη ή από οποιονδήποτε χρήστη που έλαβε την απαιτούμενη εξουσιοδότηση από τον Πελάτη. Ως Περιεχόμενο ορίζονται επίσης πληροφορίες ή δεδομένα, εν όλω ή εν μέρει, που παρέχονται από ή για τον Πελάτη ή στα οποία γίνεται πρόσβαση για λογαριασμό του Πελάτη από την IBM ή τους προμηθευτές της, από Δικτυακούς Τόπους Τρίτων.
- Εφαρμογές Τρίτων (Third Party Applications)** – εφαρμογές και λογισμικό που παρέχονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα εκτός IBM και λειτουργούν σε συνεργασία με το IBM SaaS.
- Δικτυακοί Τόποι Τρίτων (Third Party Site)** – δικτυακοί τόποι (websites) τρίτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των δικτυακών τόπων του Πελάτη και δικτυακών τόπων που περιλαμβάνουν περιεχόμενο κοινωνικής δικτύωσης, όπως π.χ. το Facebook, το Klout και το Twitter.
- Ταυτότητα Tweet (Tweet ID)** – ένας μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός που δημιουργείται για κάθε Tweet.

- ζ. **Tweet** – μια δημόσια ανάρτηση η οποία αποτελείται από ένα κύριο μέρος κειμένου που δεν υπερβαίνει τους 140 χαρακτήρες και έχει δημιουργηθεί από οποιονδήποτε τελικό χρήστη της υπηρεσίας Twitter.
- η. **Περιεχόμενο του Twitter (Twitter Content)** – Πρόκειται για τα Tweets, τις Ταυτότητες Tweet, τις δημόσιες πληροφορίες προφίλ των τελικών χρηστών του Twitter και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες του Twitter βρίσκονται στη διάθεση του Πελάτη.
- θ. **Διακριτικά του Twitter (Twitter Marks)** – το όνομα του Twitter ή τα λογότυπα τα οποία η IBM καθιστά διαθέσιμα στον Πελάτη. Η χρήση των Διακριτικών του Twitter από τον Πελάτη διέπεται από τους όρους της παρούσας Σύμβασης και τους όρους που περιγράφονται στη σελίδα Twitter Brand Assets and Guidelines στη διεύθυνση <https://Twitter.com/logo>.

6.6 Μόνο για εσωτερική χρήση

Επιπλέον των περιορισμών που τίθενται στη Σύμβαση αναφορικά με τη χρήση του IBM SaaS, οι αναφορές, τα αποτελέσματα και τα άλλα δεδομένα εξόδου που αποκτώνται από το IBM SaaS παρέχονται μόνο για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη.

6.7 Πρόσβαση και Χρήση Περιεχομένου, Εφαρμογών Τρίτων και Δικτυακών Τόπων Τρίτων

Το IBM SaaS παρέχει στον Πελάτη τα απαιτούμενα μέσα για την επιλογή και την πρόσβαση σε Περιεχόμενο από Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τόπους Τρίτων για δική του Χρήση με το IBM SaaS. Το Περιεχόμενο δεν βρίσκεται στην κυριότητα ούτε ελέγχεται από την IBM και τους προμηθευτές της, και η IBM και οι προμηθευτές της δεν παραχωρούν άδειες χρήσης ή κατά άλλον τρόπο παρέχουν δικαιώματα επί του Περιεχομένου. Το Περιεχόμενο μπορεί να περιλαμβάνει υλικά που είναι παράνομα, ανακριβή, παραπλανητικά, απρεπή ή κατά άλλον τρόπο αποδοκιμαστέα. Η IBM ή οι προμηθευτές της δεν έχουν καμία υποχρέωση να επιθεωρούν, να φιλτράρουν, να επαληθεύουν, να διορθώνουν ή να αφαιρούν οποιοδήποτε Περιεχόμενο. Ωστόσο, η IBM ή οι προμηθευτές της μπορούν κατά την αποκλειστική τους διακριτική ευχέρεια να προβούν στις εν λόγω ενέργειες.

Το IBM SaaS μπορεί να περιέχει λειτουργίες που έχουν σχεδιαστεί για τη συνεργασία με Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τρίτων (π.χ. εφαρμογές Facebook ή Twitter). Επιπλέον των εξουσιοδοτήσεων που απαιτούνται στη Σύμβαση για Περιεχόμενο, ο Πελάτης θα παράσχει στην IBM τις απαραίτητες εξουσιοδοτήσεις και την απαιτούμενη πρόσβαση σε Περιεχόμενο, Εφαρμογές Τρίτων και Δικτυακούς Τόπους Τρίτων για τη λειτουργία του IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να είναι υποχρεωμένος να συνάψει χωριστές συμβάσεις με τα τρίτα μέρη για την πρόσβαση ή χρήση Περιεχομένου, Εφαρμογών Τρίτων και Δικτυακών Τόπων Τρίτων. Η IBM δεν είναι συμβαλλόμενο μέρος σε οποιαδήποτε τέτοια χωριστή σύμβαση, ως ρητή προϋπόθεση των παρόντων Όρων Χρήσης. Ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τους όρους των εν λόγω χωριστών συμβάσεων.

Όταν χρησιμοποιεί Περιεχόμενο στο οποίο αποκτά πρόσβαση στο πλαίσιο αυτού του IBM SaaS, ο Πελάτης επιτρέπεται να κάνει μόνο τα εξής: (α) να πραγματοποιεί αναλύσεις του Περιεχομένου και να δημιουργεί Αναφορές Ανάλυσης στο βαθμό που επιτρέπεται από τις λειτουργίες του IBM SaaS, και (β) να παρουσιάζει το Περιεχόμενο μόνο εντός του IBM SaaS.

Σε περίπτωση προβολής Περιεχομένου του Twitter από τον Πελάτη, η εμφάνιση του προβαλλόμενου Περιεχομένου του Twitter θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις εμφάνισης του Twitter που περιγράφονται στην ιστοσελίδα <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί Περιεχόμενο του Twitter στο πλαίσιο αυτού του SaaS, ο Πελάτης επιτρέπεται να παρουσιάζει Διακριτικά του Twitter αποκλειστικά και μόνο για τον προσδιορισμό του Twitter ως πηγής του Περιεχομένου του Twitter, όπως ορίζεται στην παρούσα.

6.8 Περιορισμοί

Επιπλέον των προϋποθέσεων χρήσης αναφορικά με το IBM SaaS που καθορίζονται στη Σύμβαση, ο Πελάτης δεν θα προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. Πρόσβαση ή χρήση Δικτυακών Τόπων Τρίτων, Εφαρμογών Τρίτων ή Περιεχομένου με το IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της αντιγραφής, τροποποίησης ή δημιουργίας παράγωγων έργων, σε περίπτωση που η εν λόγω πρόσβαση ή χρήση θα συνιστούσε παραβίαση εφαρμοστέων νόμων περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή άλλων νόμων, των όρων οποιωνδήποτε αδειών χρήσης, συμβάσεων ή άλλων όρων ή περιορισμών τρίτων.
- β. Διανομή, επίδειξη, εμφάνιση σε οθόνη κατά άλλον τρόπο διάθεση του IBM SaaS ή Περιεχομένου σε οποιοσδήποτε τρίτους, εκτός εάν επιτρέπεται βάσει μιας σύμβασης με τον πάροχο του Περιεχομένου.

- γ. Πρόσβαση ή χρήση οποιουδήποτε τμήματος του IBM SaaS για τη δημιουργία ή τη συνεισφορά σε κάποιο ανταγωνιστικό προϊόν ή υπηρεσία.
- δ. Συγκέντρωση, διατήρηση στη λανθάνουσα μνήμη (cache) ή αποθήκευση δεδομένων τοποθεσίας ή γεωγραφικών πληροφοριών από το Περιεχόμενο του Twitter ξεχωριστά από το Περιεχόμενο με το οποίο σχετίζονται, ή χρήση δεδομένων τοποθεσίας ή γεωγραφικών πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο για οποιονδήποτε άλλο λόγο εκτός του προσδιορισμού της τοποθεσίας που επισημαίνεται σε Tweet.
- ε. Συνδυασμός του Περιεχομένου με άλλα δεδομένα, εκτός εάν το Περιεχόμενο μπορεί να αποδοθεί με σαφήνεια στην πηγή. Για παράδειγμα, ένα Tweet δεν επιτρέπεται να συνδυαστεί με άλλα δεδομένα εκτός εάν μπορεί να αποδοθεί με σαφήνεια στο Twitter.
- στ. Χρήση Περιεχομένου που καθίσταται διαθέσιμο στο πλαίσιο του IBM SaaS για τη διεξαγωγή αναλύσεων σε μικρές ομάδες ατόμων ή μεμονωμένα άτομα για παράνομους σκοπούς ή σκοπούς διάκρισης.
- ζ. Οπτικοποίηση, φιλτράρισμα ή επιμέλεια Περιεχομένου με σκοπό τη δημόσια εμφάνιση Περιεχομένου σε καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, οποιασδήποτε εμφάνιση Περιεχομένου σε μέσα μαζικής αγοράς, ψυχαγωγικές εκδηλώσεις, περιεχόμενο ηλεκτρονικών εργαλείων (widgets), τηλεοπτικές μεταδόσεις, υπαίθριους ηλεκτρονικούς πίνακες ή οποιοδήποτε άλλο σχετικό μέσο.
- η. Χρήση του Περιεχομένου ή των πραγματοποιούμενων στο IBM SaaS αναλύσεων του Περιεχομένου στο πλαίσιο ενός διαφημιστικού δικτύου, εκτός εάν υπάρχει ρητή έγγραφη έγκριση της εν λόγω χρήσης από το Δικτυακό Τύπο Τρίτου ή την Εφαρμογή Τρίτου που συσχετίζεται με το Περιεχόμενο.
- θ. Χρήση του Περιεχομένου του Twitter ή των πραγματοποιούμενων στο IBM SaaS αναλύσεων του Περιεχομένου του Twitter για τη δημιουργία μιας εφαρμογής που εκτελεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα βάσει χρόνου σειρά μετρήσεων, χρησιμοποιώντας τις ίδιες ή παρόμοιες μεθόδους, με σκοπό τη σύγκριση της απόδοσης ενός τηλεοπτικού προγράμματος στη διάρκεια του χρόνου ή τη σύγκριση με ένα καθορισμένο σύνολο ή υποσύνολο άλλων τηλεοπτικών προγραμμάτων.
- ι. Χρήση οποιωνδήποτε συναθροιστικών μετρικών στοιχείων χρηστών, όπως π.χ. ο αριθμός χρηστών ή λογαριασμών του Twitter, τα οποία αποκτήθηκαν κατά την πρόσβαση και χρήση του Περιεχομένου στο πλαίσιο του IBM SaaS για οποιονδήποτε σκοπό, εκτός εάν υπάρχει ρητή έγγραφη έγκριση της εν λόγω χρήσης από το Δικτυακό Τύπο Τρίτου ή την Εφαρμογή Τρίτου που συσχετίζεται με το Περιεχόμενο.
- ια. Χρήση του Περιεχομένου για οποιονδήποτε άλλο σκοπό εκτός από τον περιορισμένο σκοπό που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση.

6.9 Καταγγελία βάσει Ενεργειών Τρίτων

6.9.1 Καταγγελία από την IBM

Επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, εάν ένας πάροχος πάψει να καθιστά διαθέσιμο έναν Δικτυακό Τύπο Τρίτου, μια Εφαρμογή Τρίτου ή Περιεχόμενο ή επιβάλει όρους που συνιστούν ουσιώδη επιβάρυνση ή κίνδυνο για την IBM, τους προμηθευτές της, τους πελάτες της ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, ή εάν η IBM γνωρίζει ή έχει λόγο να πιστεύει ότι η επεξεργασία συγκεκριμένου περιεχομένου μέσω του IBM SaaS συνιστά παραβίαση δικαιωμάτων (συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας) οποιουδήποτε τρίτου μέρους, η IBM μπορεί να διακόψει την παροχή των αντίστοιχων λειτουργιών του IBM SaaS χωρίς να παράσχει στον Πελάτη οποιοδήποτε δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, πίστωσης ή άλλης αποζημίωσης.

Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM άμεσα για οποιοδήποτε συμβάν ή περίσταση που σχετίζεται με την εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS, σε περίπτωση που κατά την αντίληψη του Πελάτη το εν λόγω συμβάν ή περίσταση είναι πιθανό να οδηγήσει σε έγερση αξίωσης ή απαίτησης εναντίον της εκ μέρους του χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα παρέχει στην IBM κάθε σχετική πληροφορία αναφορικά με το εν λόγω συμβάν ή περίσταση μετά από σχετικό αίτημά της.

6.9.2 Καταγγελία από τον Πελάτη

Επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, εάν ένας πάροχος πάψει να καθιστά διαθέσιμη μια Εφαρμογή Τρίτου, έναν Δικτυακό Τύπο Τρίτου ή Περιεχόμενο ή προβεί σε ουσιώδεις αλλαγές στους όρους βάσει των οποίων καθίσταται διαθέσιμη η εν λόγω Εφαρμογή, ο Δικτυακός Τύπος ή το Περιεχόμενο, και ο Πελάτης αποδείξει ότι η εν λόγω μη διαθεσιμότητα συνιστά ουσιαστικό και διαρκές εμπόδιο στη δυνατότητα χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη, τότε ο Πελάτης

μπορεί να ειδοποιήσει την IBM για την πρόθεσή του να τερματίσει τη συνδρομή του για το IBM SaaS, εν όλω ή εν μέρει. Η εν λόγω συνδρομή για το IBM SaaS θα τερματιστεί 30 ημέρες από την ημερομηνία της εν λόγω ειδοποίησης, εκτός εάν οι εν λόγω υπηρεσίες τρίτων ξαναγίνουν διαθέσιμες κατά τη διάρκεια της περιόδου 30 ημερών. Σε περίπτωση καταγγελίας βάσει του παρόντος άρθρου, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη τις προπληρωμένες αμοιβές που καλύπτουν το υπόλοιπο της χρονικής περιόδου συνδρομής που τερματίστηκε, αρχίζοντας από την ημερομηνία καταγγελίας.

Ο Πελάτης δεν θα έχει δικαιώματα καταγγελίας που να βασίζονται σε οποιαδήποτε δήλωση της IBM περί μελλοντικών της κατευθύνσεων ή προθέσεων αναφορικά με το IBM SaaS ή οποιονδήποτε Δικτυακό Τύπο Τρίτου, Εφαρμογή Τρίτου ή Περιεχόμενο. Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται στο παρόν, ο Πελάτης δεν θα έχει το δικαίωμα καταγγελίας, ούτε θα δικαιούται οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή αποζημίωση για τη μη διαθεσιμότητα οποιωνδήποτε προϊόντων ή υπηρεσιών τρίτων.

6.10 Πρόσβαση και Αποθήκευση

Μετά την καταγγελία ή λήξη της παρούσας Σύμβασης, η IBM δεν θα έχει καμία υποχρέωση φύλαξης, αποθήκευσης ή κατά άλλον τρόπο διάθεσης στον Πελάτη οποιωνδήποτε αιτημάτων αναζητήσεων πληροφοριών (queries), Περιεχομένου ή αποτελεσμάτων και άλλων δεδομένων εξόδου που αποκτήθηκαν από τον Πελάτη στα πλαίσια της εκ μέρους του χρήσης του IBM SaaS.

6.11 Όρια Χρήσης

Η χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη μπορεί να υπόκειται σε περιορισμούς. Για παράδειγμα, μπορεί να ισχύουν όρια για το χρησιμοποιούμενο χώρο αποθήκευσης, τον αριθμό αιτημάτων αναζήτησης πληροφοριών (queries) ή να υπάρχουν άλλα όρια ή περιορισμοί χρήσης. Ως πρόσθετος Περιορισμός Χρήσης, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS με σκοπό την παρακολούθηση της διαθεσιμότητας, της απόδοσης ή της λειτουργικότητας του IBM SaaS, ή για οποιουδήποτε άλλους συγκριτικούς ή ανταγωνιστικούς σκοπούς. Οι περιορισμοί χρήσης θα τεκμηριώνονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος, Έγγραφο Συναλλαγής, εγχειρίδιο χρήστη ή στο online IBM SaaS. Το IBM SaaS μπορεί να παρέχει κατ' απαίτηση πληροφορίες που επιτρέπουν στον Πελάτη να παρακολουθεί την εκ μέρους του χρήση. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβαίνει τα όρια χρήσης, η IBM μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να προβεί σε συνεννόηση με τον Πελάτη στην εύρεση λύσης για τη μείωση της χρήσης έτσι ώστε ο Πελάτης να συμμορφώνεται με τα όρια χρήσης. Εάν ο Πελάτης υπερβαίνει τα ισχύοντα όρια χρήσης, η IBM μπορεί να απαιτήσει από τον Πελάτη να υπογράψει μια Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής για πρόσθετες υπηρεσίες IBM SaaS ή/και να τιμολογήσει τον Πελάτη για την επιπλέον χρήση. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Πελάτης συμφωνεί να υπογράψει οποιαδήποτε απαιτούμενη πρόσθετη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής ή/και να πληρώσει πρόσθετα τιμολόγια.

6.12 Απαγορευμένες Χρήσεις

Οι ακόλουθες χρήσεις απαγορεύονται από τη Red Hat:

Απαγόρευση Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου ("No High Risk Use"): Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίπτωση όπου η δυσλειτουργία του IBM SaaS θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σε σοβαρή σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου ή σε σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία ("Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου"). Παραδείγματα Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρήση σε αεροσκάφη και άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς, πυρηνικές και χημικές εγκαταστάσεις, συστήματα υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, εμφυτεύσιμες ιατρικές συσκευές, μηχανοκίνητα οχήματα ή οπτικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση του IBM SaaS για διαχειριστικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, ως εργαλείων σχεδιασμού ή/και παραμετροποίησης ή άλλων μη ελεγκτικών εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν θα οδηγούσε σε θάνατο, σωματική βλάβη ή σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία. Επιτρέπεται η επικοινωνία των εν λόγω μη ελεγκτικών εφαρμογών με τις εφαρμογές που πραγματοποιούν τον έλεγχο, αλλά δεν επιτρέπεται να είναι άμεσα ή έμμεσα υπεύθυνες για τη λειτουργία ελέγχου.

6.13 Υλικά Δειγμάτων

Το IBM SaaS μπορεί να περιλαμβάνει ορισμένα λειτουργικά τμήματα ή άλλα υλικά που προσδιορίζονται ως Υλικά Δειγμάτων. Ο Πελάτης επιτρέπεται να αντιγράψει και να τροποποιήσει τα Υλικά Δειγμάτων μόνο για σκοπούς εσωτερικής χρήσης, υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω χρήση γίνεται εντός των ορίων των δικαιωμάτων χρήσης που χορηγούνται βάσει της παρούσας Σύμβασης, και υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης δεν προβαίνει στην τροποποίηση ή διαγραφή οποιωνδήποτε πληροφοριών ή ειδοποιήσεων περί πνευματικών δικαιωμάτων που περιέχονται στα Υλικά Δειγμάτων. Η IBM παρέχει τα Υλικά Δειγμάτων χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Η

ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ.

6.14 Δήλωση Αποποίησης Εγγύησης και Αποζημίωσης για Περιεχόμενο

ΠΕΡΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ, ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ "ΩΣ ΕΧΕΙ", "ΟΠΩΣ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ" ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ, ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. Η IBM ΔΕΝ ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΣΕ, ΚΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ, ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΕΣ ΡΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΙΩΠΗΡΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΕΡΙ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΠΟΔΟΣΗΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ, ΤΙΤΛΩΝ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΙ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ, ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΘΙΜΑ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ, ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ. Η IBM ΔΕΝ ΕΓΓΥΑΤΑΙ ΟΤΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ Ή ΧΩΡΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΑ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΚΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗΣ Ή ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ. ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΤΕΤΟΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΧΕΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑ ΗΜΕΡΩΝ (30) ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΚΤΟΣ ΑΝ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ). ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ IBM ΓΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.

6.15 Όροι για Χρήση του Twitter από Κυβερνητικές Οντότητες των Ηνωμένων Πολιτειών

Το Περιεχόμενο του Twitter αποτελεί "εμπορικό στοιχείο" (commercial item), όπως αυτός ο όρος ορίζεται στην ενότητα 2.101 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α., αποτελούμενο από "εμπορικό λογισμικό υπολογιστών" (commercial computer software) και "τεκμηρίωση εμπορικού λογισμικού υπολογιστών" (commercial computer software documentation), όπως αυτοί οι όροι ορίζονται στην ενότητα 12.212 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α. Οποιαδήποτε χρήση, τροποποίηση, αναπαραγωγή, δημοσίευση, αξιολόγηση απόδοσης, προβολή, αποκάλυψη ή διανομή του Περιεχομένου του Twitter από οποιαδήποτε κυβερνητική οντότητα απαγορεύεται, εκτός από τις περιπτώσεις όπου αυτό επιτρέπεται ρητά σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης. Επιπλέον, οποιαδήποτε χρήση από κυβερνητικές οντότητες των Η.Π.Α. πρέπει να είναι σύμφωνη με την ενότητα 12.212 και τις ενότητες 227.7202-1 έως 227.7202-4 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 12.212, 227.7202-1 - 227.7202-4) των Η.Π.Α. Αν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter υπό την επίσημη ιδιότητα του Πελάτη ως υπαλλήλου ή εκπροσώπου οποιασδήποτε τοπικής, πολιτειακής ή ομοσπονδιακής κυβερνητικής οντότητας των Η.Π.Α. και ο Πελάτης δεν έχει τη νόμιμη δυνατότητα να αποδεχτεί τις διατάξεις περί δικαιοδοσίας ή τόπου εκδίκασης ή οποιοσδήποτε άλλες διατάξεις της παρούσας, οι εν λόγω διατάξεις δεν ισχύουν για την εν λόγω οντότητα, στο βαθμό που αυτό προβλέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Ο εργολάβος/κατασκευαστής είναι η Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Παράρτημα Α**1. IBM Social Merchandising for Consumer Products**

Το IBM Social Merchandising είναι μια λύση βασισμένη στο cloud που παρέχει καίριες πληροφορίες για πηγές δεδομένων κοινωνικής δικτύωσης σε κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων. Ως Περιεχόμενο της προσφοράς παρέχονται μετρικά στοιχεία όπως π.χ. συναισθήματα και τάσεις.

2. IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources

Η προσφορά IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources αποκτά πρόσβαση σε Έγγραφα με δεδομένα κοινωνικής δικτύωσης που η πηγή τους δεν είναι Περιεχόμενο του Twitter.

3. IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter

Η προσφορά IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter αποκτά πρόσβαση σε Έγγραφα με δεδομένα κοινωνικής δικτύωσης που η πηγή τους είναι Περιεχόμενο του Twitter.

4. IBM Social Merchandising for Consumer Products Set-Up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας αποτελεί μια εφάπαξ απαίτηση για την τροφοδότηση της λύσης με τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

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

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. 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%.
- ε. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιοδήποτε 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

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS 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)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	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 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (98,8%)</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 ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, 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 οποιοδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.