

IBM Commerce Insights

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'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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Ενεργός Χρήστης (Active User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ενεργός Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που έχει αποκτήσει πρόσβαση στο IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε 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 Ενεργών Χρηστών που έχουν αποκτήσει πρόσβαση στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

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

3.1 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 έγγραφη ειδοποίηση 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 email, τηλεφώνου και ενός online συστήματος έκδοσης δελτίων υποστήριξης. 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.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα online συστήματα έκδοσης δελτίων υποστήριξης και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

| 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 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 1 ώρας | 24x7 |
| 2 | Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες. | Εντός 2 εργάσιμων ωρών | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 3 | Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης. | Εντός 4 εργάσιμων ωρών | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας | Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης | Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης |
|-------------|--|--|--|
| 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 Παρακολούθηση Πληροφοριών Χρήσης

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 υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών 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 IBM Digital Analytics

Ορισμένα λειτουργικά τμήματα περιορισμένης πρόσβασης της υπηρεσίας IBM Digital Analytics περιλαμβάνονται στο IBM SaaS υπό τους ακόλουθους όρους:

- α. Ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Client IDs, τα οποία δεν θα υπερβαίνουν τα 10, χωρίς πρόσθετη χρέωση του Πελάτη. Τα 10 Client IDs μπορεί να είναι μεμονωμένα, ανεξάρτητα IDs ή, σε ένα περιβάλλον πολλαπλών τοποθεσιών, τα 10 Client IDs μπορεί να είναι ένας συνδυασμός γενικών γονικών IDs και θυγατρικών IDs (όπου τα θυγατρικά IDs υπάγονται σε ένα γενικό γονικό ID για σκοπούς συναθροιστικής αναφοράς).
- β. Θα παρασχεθεί μια εφάπαξ υπηρεσία προετοιμασίας για το IBM Digital Analytics, η οποία θα περιλαμβάνει έως 40 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσιών υλοποίησης και ένταξης για το αρχικό Client ID του Πελάτη. Η διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

Παράρτημα Α

1. IBM Commerce Insights

Το IBM Commerce Insights είναι μια λύση που βοηθά τους επιχειρηματικούς χρήστες πλατφορμών IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 ή βασιζόμενων στο WebSphere Commerce υπηρεσιών Commerce on Cloud) στη λήψη καλύτερων, πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων που βασίζονται σε αναλυτικά και επιχειρησιακά δεδομένα. Το Commerce Insights παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα προβολής δεδομένων διαδικτυακής ανάλυσης, στοιχείων αποθεμάτων και δεδομένων του σχεδίου πωλήσεων υπό το πρίσμα του καταλόγου ηλεκτρονικού καταστήματος του δικτυακού τόπου της εταιρείας τους. Το Commerce Insights παρέχει στον επιχειρηματικό χρήστη τη δυνατότητα ανάληψης άμεσης δράσης για την υλοποίηση της εμπορικής του τακτικής στην πλατφόρμα IBM eCommerce.

Το IBM Commerce Insights παρέχει επιλογές τροφοδοσίας δεδομένων και μεταφόρτωσης αρχείων για διαφορετικές πηγές δεδομένων, όπως π.χ.:

- Τροφοδοσία πληροφοριών προϊόντων και κατηγοριών από την περίπτωση χρήσης σύνταξης (authoring instance) του WebSphere Commerce ή του Commerce on Cloud
- Τροφοδοσία για δεδομένα αποθεμάτων από το σύστημα διαχείρισης αποθεμάτων
- Μεταφόρτωση (upload) αρχείων για δεδομένα σχεδίου πωλήσεων για προϊόντα και κατηγορίες
- Δεδομένα διαδικτυακής ανάλυσης από το IBM Digital Analytics

Το IBM Commerce Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα του IBM Digital Analytics. Το IBM Digital Analytics είναι μια λύση που επιτρέπει στους πελάτες να παρακολουθούν τους επισκέπτες του δικτυακού τους τόπου, παρέχοντας αναφορές και κύριους δείκτες απόδοσης (key performance indicators ή δείκτες KPI) με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. Τα δεδομένα συλλέγονται για το IBM SaaS μέσω Κλήσεων στον Εξυπηρετητή. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στο IBM SaaS και τα οποία επεξεργάζεται το IBM SaaS ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Client ID. Στη συνέχεια το IBM SaaS επεξεργάζεται αυτά τα προσδιορισμένα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών που καθίστανται διαθέσιμες μέσω του περιβάλλοντος χρήστη του Commerce Insights ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των επισκεπτών.

Τα λειτουργικά τμήματα του IBM Digital Analytics που περιλαμβάνονται στο IBM Commerce Insights παρέχουν τη δυνατότητα συλλογής και διατήρησης δεδομένων για κάθε δικτυακό τόπο/Client ID. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Τυπικών Αναφορών" (Standard Report Data) αποτελούμενα από αναφορές βέλτιστων πρακτικών που προέρχονται από τα μη επεξεργασμένα δεδομένα υφίστανται κάθε νύχτα επεξεργασία χωρίς να απαιτούνται κάποιες ρυθμίσεις από τον Πελάτη. Το IBM SaaS θα αποθηκεύει τις Τυπικές Αναφορές του Πελάτη για κυλιόμενες περιόδους διάρκειας εβδομήντα (7) μηνών.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να κάνει χρήση του IBM Digital Analytics Digital Data Exchange για την προσθήκη προσδιοριστικών στο δικτυακό τόπο. Το Digital Data Exchange είναι μια λύση που παρέχει στον Πελάτη μια ενιαία διεπαφή για την παραμετροποίηση και υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ιστοσελίδων και σελίδων για φορητές συσκευές. Το Digital Data Exchange παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) της IBM και Εμπορικών Συνεργατών της IBM σε μια ιστοσελίδα ή σελίδα για φορητές συσκευές του Πελάτη. Το περιβάλλον χρήστη του Digital Data Exchange παρέχει τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου της διαδικασίας δημιουργίας προσδιοριστικών, καθώς επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν προσδιοριστικά για σελίδες και ομάδες σελίδων βάσει ενός συνόλου κανόνων που καθορίζουν την εκτέλεση των προσδιοριστικών. Στους Πελάτες του Digital Data Exchange παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης των τρέχουσας ή μιας προηγούμενης υλοποίησης προσδιοριστικών της IBM, προσδιοριστικών Εμπορικών Συνεργατών της IBM και προσαρμοσμένου κώδικα JavaScript ή υποκειμένου σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας κώδικα σε διαφορετικά περιβάλλοντα.

2. Προαιρετική Πρόσθετη Υπηρεσία

Το **IBM Commerce Insights for Watson Analytics** είναι μια προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία (add-on) που παρέχει σε επιχειρηματικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε άμεσα διαθέσιμα και αξιόπιστα δεδομένα για ανάλυση και οπτικοποίηση με χρήση του IBM Watson Analytics. Το Commerce Insights for Watson Analytics μετατρέπει δεδομένα διαδικτυακής ανάλυσης που αντλούνται από το IBM Digital

Analytics Digital Data Feed Service και αυτοματοποιεί τη φόρτωση δεδομένων στην υπηρεσία IBM Watson Analytics του Πελάτη για λογαριασμό του Πελάτη.

Το IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service παρέχει μια λειτουργική μονάδα (module) παραμετροποίησης και ενεργοποίησης τροφοδοσιών δεδομένων (data feeds) η οποία επιτρέπει στον Πελάτη να καθορίσει και να προγραμματίσει απευθείας μια ημερήσια εξαγωγή δεδομένων που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα (raw data) του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο IBM SaaS. Το παραδοτέο προϊόν της εξαγωγής δεδομένων αποτελείται από μια σειρά αρχείων (σύμφωνα με τις επιλογές του Πελάτη) μιας καθορισμένης μορφής τα οποία περιέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για κάθε Επισκέπτη: ποιες σελίδες επισκέφθηκε, ποια προϊόντα εξέτασε, τι αγόρασε, τι παρήγγειλε, αν έκανε εγγραφή και άλλες δραστηριότητες που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης ημέρας. Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του περιβάλλοντος χρήστη του IBM Digital Analytics Import για την παραμετροποίηση της λειτουργικής μονάδας εισαγωγής της υπηρεσίας Digital Data Feed.

Μια συνδρομή για το IBM Watson Analytics Personal Edition ή το IBM Watson Analytics Professional Edition πρέπει να αγοραστεί χωριστά.

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 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

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) |
|---|--|
| <99,9% | 2% |
| < 99,0% | 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 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

| | |
|---|--|
| <p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p> | <p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για ένα Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών του 99,8% 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 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 οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.