

IBM Content Foundation 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'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, 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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.
- Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Terabytes 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.

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 Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

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

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

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

5. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email και πύλης υποστήριξης (support portal). 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.

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 ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε 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 1 εργάσιμης ημέρας	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, ή ένα στοιχείο προς συντήρηση που μπορεί να περιμένει μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη συντήρηση ή έκδοση.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Προσωπικά Στοιχεία

Η προσφορά IBM SaaS θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται προσωπικές (personal information - "PI") ή ευαίσθητες (sensitive personal information - "SPI") σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των ακόλουθων πληροφοριών:

- α. Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- β. Ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (π.χ. αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια, αριθμός διαβατηρίου, κ.ο.κ.)
- γ. Επαγγελματικές πληροφορίες (π.χ. μορφωτικό επίπεδο, ιστορικό απασχόλησης, διεύθυνση εργασίας, αμοιβές και επιδόματα, πληροφορίες επαγγελματικής απόδοσης)

6.2 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Το IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud υποστηρίζει τη χρήση του IBM SaaS από 1000 "Εξωτερικούς Χρήστες". "Εξωτερικός Χρήστης" (External User) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που δεν είναι υπάλληλος του Πελάτη και δεν πληρώνεται ή ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη, στο οποίο έχει χορηγηθεί πρόσβαση από τον Πελάτη 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, για τους σκοπούς της αλληλεπίδρασης με δεδομένα που κατά άλλον τρόπο δεν είναι δημοσίως διαθέσιμα. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Εξωτερικούς Χρήστες αναφορικά με το IBM SaaS ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες.

6.3 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τύπους 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 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και

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

6.5 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

1. Επισκόπηση Υπηρεσιών

Το IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) είναι μια λύση ιδιωτικού cloud για τη διαχείριση εγγράφων η οποία:

- α. Παρέχει σε εργαζομένους της γνώσης και επιχειρηματικούς αναλυτές τη δυνατότητα εκτέλεσης των ακόλουθων δραστηριοτήτων:
 - (1) Διαχείριση εγγράφων με έλεγχο εκδοχών και δυνατότητες σύνταξης σύνθετων εγγράφων
 - (2) Συνεργασία στη σύνταξη περιεχομένου με δυνατότητες κοινωνικής δικτύωσης
 - (3) Διαχείριση ροών εργασιών εξέταση και έγκρισης εγγράφων
 - (4) Δυνατότητα ενσωμάτωσης της πρόσβασης σε περιεχόμενο σε διαφορετικές υποδομές αποθήκευσης
 - (5) Ενοποίηση με το SharePoint
 - (6) Ενοποίηση με το Microsoft Office
 - (7) Υποστήριξη χρήσης φορητών συσκευών
- β. Περιλαμβάνει τη δυνατότητα αναπαραγωγής (replication) δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία, και υποστήριξη για την αποκατάσταση δεδομένων μετά από καταστροφή
- γ. Αποτελεί μια ασφαλή, ιδιωτική υποδομή "ενός κατοίκου" (single-tenant).
- δ. Παρέχει ένα περιβάλλον παραγωγής και ένα μη παραγωγικό περιβάλλον, σε δύο διαφορετικά κέντρα πληροφοριακών συστημάτων όταν επιλεγεί η παραμετροποίηση ενός περιβάλλοντος παραγωγής.
- ε. Παρέχει παρακολούθηση του περιβάλλοντος παραγωγής σε 24x7 βάση, κρυπτογράφηση δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους και στο χώρο αποθήκευσης, σάρωση για τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα, υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων / διενέργειας δοκιμών διείσδυσης, επιδιορθώσεις λογισμικού και αναβαθμίσεις λογισμικού (για τυχόν υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων ή δραστηριότητες που απαιτούνται για ειδικά προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις ή επεκτάσεις παρέχεται χωριστή προσφορά).

2. Απαιτούμενα Δικαιώματα

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας, καθώς και δικαιώματα Αποθήκευσης και Χρηστών, όπως ορίζεται παρακάτω.

2.1 Δικαίωμα Χρήσης Προσφοράς Βασικής Υπηρεσίας

Κάθε Περίπτωση Χρήσης της Προσφοράς Βασικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει:

- Ένα περιβάλλον παραγωγής
- Ένα μη παραγωγικό περιβάλλον που προορίζεται για την ανάπτυξη και τη διενέργεια δοκιμών. Δεν επιτρέπεται η χρήση του περιβάλλοντος ανάπτυξης για παραγωγικούς σκοπούς.
- 100 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

Αυτό το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη μικρών οργανισμών ή τμημάτων. Ο Πελάτης θα απολαμβάνει την κορυφαία απόδοση του IBM SaaS εντός των παραμέτρων που ορίζονται παρακάτω:

- Εισαγωγή, προβολή, τροποποίηση και αποθήκευση έως 20.000 εγγράφων ημερησίως, και
- Ταυτόχρονη εργασία έως 500 εργαζομένων της γνώσης.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

Αυτό το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη οργανισμών μεσαίου μεγέθους. Ο Πελάτης θα απολαμβάνει την κορυφαία απόδοση του IBM SaaS εντός των παραμέτρων που ορίζονται παρακάτω:

- Εισαγωγή, προβολή, τροποποίηση και αποθήκευση έως 100.000 εγγράφων ημερησίως, και

- Ταυτόχρονη εργασία έως 2.000 εργαζομένων της γνώσης.

Το περιβάλλον παραγωγής σε αυτή τη διάταξη είναι παραμετροποιημένο για υψηλή διαθεσιμότητα.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

Αυτό το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη μεγάλων οργανισμών. Ο Πελάτης θα απολαμβάνει την κορυφαία απόδοση του IBM SaaS εντός των παραμέτρων που ορίζονται παρακάτω:

- Εισαγωγή, προβολή, τροποποίηση και αποθήκευση έως 200.000 εγγράφων ημερησίως, και
- Ταυτόχρονη εργασία έως 5.000 εργαζομένων της γνώσης.

Το περιβάλλον παραγωγής σε αυτή τη διάταξη είναι παραμετροποιημένο για υψηλή διαθεσιμότητα.

2.2 Δικαίωμα Αποθήκευσης

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την κατάλληλη ποσότητα χώρου αποθήκευσης IBM Content Foundation Storage on Cloud που θα παραμετροποιηθεί για την επιλεγμένη Περίπτωση Χρήσης (πρόκειται για το συνολικό χώρο αποθήκευσης που θα κατανεμηθεί στο περιβάλλον παραγωγής και στο μη παραγωγικό περιβάλλον). Η παραμετροποίηση του χώρου αποθήκευσης περιλαμβάνει:

- a. Υψηλής ταχύτητας αναπαραγωγή (replication) δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής στο μη παραγωγικό περιβάλλον.
- b. Την ανατυπωμένη αποθήκη δεδομένων παραγωγής στο μη παραγωγικό περιβάλλον.
- c. Τον απαιτούμενο χώρο αποθήκευσης για τη δημιουργία στιγμιοτύπων (snapshots) των δεδομένων.

2.3 Δικαίωμα Χρήστη

Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί δικαιώματα χρήσης του IBM Content Foundation on Cloud για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται πρόσβαση στο IBM SaaS επιπλέον των αρχικών 100 Εξουσιοδοτημένων Χρηστών που περιλαμβάνονται στην επιλεγμένη Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας.

3. Προαιρετικά Δικαιώματα

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί δικαιώματα χρήσης του Content Foundation 1000 External Pack on Cloud για τους Εξωτερικούς Χρήστες στους οποίους χορηγείται πρόσβαση στο IBM SaaS.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια πρόσθετη περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Το Content Foundation Non-Production Environment on Cloud προορίζεται για την ανάπτυξη και τη διενέργεια δοκιμών και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για παραγωγικούς σκοπούς. Το περιβάλλον ανάπτυξης δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

4. Διαβάθμιση Δεδομένων

Η προεπιλεγμένη διαβάθμιση δεδομένων για αυτή τη λύση είναι η διαβάθμισή τους ως ευαίσθητων δεδομένων πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις όταν της ζητηθεί από τον Πελάτη για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας, κάτι που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην αρχιτεκτονική της λύσης και στις χρεώσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όλα τα δεδομένα προστατεύονται με την εφαρμογή τεχνολογίας κρυπτογράφησης ολόκληρου του δίσκου (whole disk encryption) η οποία είναι συμβατή με το πρότυπο FIPS 1402 level 1.

5. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Το IBM SaaS έχει παραμετροποιηθεί για την υποστήριξη των στόχων αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια που ορίζονται παρακάτω. Οι στόχοι αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια συμβάλλουν στην εξασφάλιση της αποκατάστασης της λειτουργίας των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών ενός οργανισμού, με την ελάχιστη δυνατή απώλεια δεδομένων, μέσα σε ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα μετά την εκδήλωση καταστροφής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Αφού προσδιοριστεί ότι ένα περιστατικό στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων δικαιολογεί μια μεταγωγή στη δευτερεύουσα τοποθεσία, η IBM θα εκτελέσει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και αντίστοιχες δραστηριότητες προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι αποκατάστασης που αναφέρονται παρακάτω. Για αυτό το IBM SaaS, το μη παραγωγικό περιβάλλον θα ανανεωθεί και να επαναπαραμετροποιηθεί ώστε να αποδέχεται παραγωγικά φορτία εργασίας έως ότου αποκατασταθούν οι υπηρεσίες στην κύρια τοποθεσία.

Στόχοι Επιχειρησιακής Συνέχειας	
Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης	4 ώρες
Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης	6 συνεχόμενες ώρες

Παράρτημα Β

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

1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (50%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

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

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

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 440 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
--	---

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.