

## IBM Compose 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/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 Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα 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.

### 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. 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

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 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. Το ενισχυμένο (enhanced) επίπεδο τεχνικής υποστήριξης προϊόντων Compose 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 συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Πρόσβαση σε Δημόσιες Υπηρεσίες Pay As You Go

Ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες Compose.io Pay As You Go (PayGo) από το IBM SaaS. Οι εν λόγω υπηρεσίες PayGo δεν περιλαμβάνονται στο IBM SaaS και διέπονται από τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών (Terms of Service) της Compose, Inc. οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Οποιαδήποτε χρήση υπηρεσιών PayGo θα τιμολογείται απευθείας από την Compose, Inc, μια εταιρεία του ομίλου IBM.

### 6.2 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, οποιαδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

### 6.3 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.

### 6.4 Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα και Περιεχόμενο Υποκείμενο σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

Το IBM SaaS δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτό το IBM SaaS ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με το IBM SaaS.

## Παράρτημα Α

Το IBM SaaS παρέχει το Compose Data Platform ως υπό διαχείριση υπηρεσία IBM που "φιλοξενείται" στο Softlayer ή στο AWS. Μια Περίπτωση Χρήσης αποτελείται από ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων αποκλειστικής χρήσης που επιτρέπει στον Πελάτη την παροχή και εκτέλεση οποιουδήποτε συνδυασμού των υπηρεσιών δεδομένων της Compose εντός των ορίων της δυναμικότητας της Περίπτωσης Χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των ακόλουθων υπηρεσιών:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Οι Πελάτες μπορούν επίσης να ενοποιήσουν το IBM SaaS με υπηρεσίες τρίτων παρόχων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των εξής:

- New Relic – Το IBM SaaS αξιοποιεί το πρόγραμμα agent της MeetMe Inc. για την ενσωμάτωση του plugin API του New Relic για την πραγματοποίηση εμπειριστατωμένης ανάλυσης και παρακολούθησης. Η λειτουργία αυτή είναι διαθέσιμη για τις υπηρεσίες MongoDB, Redis, PostgreSQL και Elastic Search. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την απευθείας εγγραφή του στο New Relic.
- Syslog-NG: Η λειτουργία αυτή προωθεί αρχεία καταγραφής (logs) σε έναν εξωτερικό πάροχο αρχείων καταγραφής μέσω του Syslog-NG.

### 1. Οι εναλλακτικές παραμετροποιήσεις του IBM SaaS

#### 1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής (VPS) με Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00GHz, 8 Εικονικές Μονάδες CPU, 16GB RAM, 25GB SAN για το Λειτουργικό Σύστημα και 200GB SAN για Δεδομένα, Ζεύξεις (Uplinks) 1 Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

#### 1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εξυπηρετητής αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") με Intel Xeon E5-2690, 8 Πυρήνες (Cores), 2,90 GHz, 16 vCPUs, 64GB RAM, 2x 960GB SSD σε RAID1, Συνδυασμένες Ζεύξεις (Bonded Uplinks) 2x1Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

#### 1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εξυπηρετητής αποκλειστικής χρήσης ("bare metal") με Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Πυρήνες (Cores), 2,60 GHz, 256GB RAM, 2x 1TB SATA σε RAID1 για το Λειτουργικό Σύστημα, 4 TB RAID 10 SSD, Συνδυασμένες Ζεύξεις (Bonded Uplinks) 2x10Gbps προς Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα.

#### 1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής (VPS) m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16GB RAM, 120GB GP SSD EBS.

#### 1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός εξυπηρετητής r3.2xlarge με Επεξεργαστές Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 8 vCPUs, 61GB RAM, 915GB GP SSD EBS.

## 1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Ένα σύμπλεγμα 3 κόμβων όπου οι προδιαγραφές του κάθε κόμβου είναι ως εξής: Εικονικός ιδιωτικός εξυπηρετητής με Επεξεργαστές r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPUs, 244GB RAM, 3,66TB GP SSD.

## 2. Δυναμικότητα Υπηρεσίας

Η δυναμικότητα μιας Περίπτωσης Χρήσης εξαρτάται από το είδος και τον αριθμό των Υλοποιήσεων υπηρεσιών, όπου μια Υλοποίηση (Deployment) ορίζεται ως μια μεμονωμένη περίπτωση χρήσης μιας υποστηριζόμενης υπηρεσίας δεδομένων που έχει υλοποιηθεί σε μια Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS. Κάθε υπηρεσία δεδομένων έχει μια καθορισμένη αναλογία κατανεμημένης μνήμης RAM, χώρου στο δίσκο και IOPS και η αρχιτεκτονική ανατύπωσης (replication) HA εξαρτάται από τις ρυθμίσεις της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL και RethinkDB έχουν μια αναλογία .1GB RAM ανά 1GB χώρο στο δίσκο, η Redis έχει αναλογία 256MB RAM ανά 256MB χώρο στο δίσκο, οι etcd και RabbitMQ έχουν αναλογία 256MB RAM ανά 1GB χώρο στο δίσκο.

Μπορούν να δημιουργηθούν περιπτώσεις χρήσης νέων Υλοποιήσεων υπηρεσιών έως ότου κατανεμηθεί το 80% της μνήμης RAM της Περίπτωσης Χρήσης σε υπάρχουσες Υλοποιήσεις. Από εκείνο το σημείο οι υπάρχουσες Υλοποιήσεις μπορούν να αναπτύσσονται περαιτέρω όσο υπάρχει διαθέσιμη μνήμη RAM.

Διατίθεται ένα διαδραστικό εργαλείο εκτίμησης μεγέθους (sizing) για τον υπολογισμό της δυναμικότητας με βάση τον αριθμό και το είδος των υλοποιημένων βάσεων δεδομένων.

## 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 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 30 τοις εκατό (30%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

### 2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

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)
<99,98%	10%
<99%	20%
< 95%	30%

\* 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 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>= 20% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% 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.