

IBM Kenexa LCMS Premier 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/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 Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Πρόσβαση (Access)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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 παρέχεται πρόσβαση στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. Για αυτό το IBM SaaS, ως Δικαιούμενος Συμμετέχων θεωρείται οποιοσδήποτε χρήστης στο LCMS.

- δ. **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 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.2 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο ο Πελάτης παραγγέλλει την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται 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

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. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά. Στα δελτία υποστήριξης θα αποδίδεται ένας βαθμός κρισιμότητας με βάση τον παρακάτω πίνακα:

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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 2 ωρών
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 3 ωρών
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

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 2 εργάσιμων ημερών

Παράρτημα Α

1. Περιγραφή IBM SaaS

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Το IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author περιλαμβάνει μια λειτουργία σύνταξης που παρέχει ένα συνεργατικό περιβάλλον για την ανάπτυξη επαναχρησιμοποιήσιμου περιεχομένου που μπορεί να παραδοθεί με διάφορους τρόπους. Υποστηρίζει τη διαχείριση και την επαναχρησιμοποίηση του περιεχομένου παρέχοντας δυνατότητες αναζήτησης, εφαρμογής μεταδεδομένων, δυναμικής ταξινόμησης, παρακολούθησης αντικειμένων και δημιουργίας αναφορών. Τέλος, επιτρέπει την εισαγωγή, την προσθήκη προσδιοριστικών, την παρακολούθηση και τη διαχείριση εξωτερικού ή προϋπάρχοντος περιεχομένου καθώς και τη σύνταξη περιεχομένου για χρήση σε πολλαπλά μέσα. Αυτό το IBM SaaS περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης ενός ιστοτόπου εντός περιβάλλοντος παραγωγής και ενός ιστοτόπου εκτός περιβάλλοντος παραγωγής.

"Non-Production" (Για χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής) σημαίνει ότι το IBM SaaS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων του IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής. Οι Συμβάσεις SLA δεν ισχύουν για ιστοτόπους εκτός περιβάλλοντος παραγωγής.

2. Προαιρετικές / πρόσθετες λειτουργίες για το LCMS Premier on Cloud Author (διατίθενται μετά την παροχή υπηρεσιών αρχικής υλοποίησης)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Απαιτείται για Πελάτες που λαμβάνουν εκπαίδευση e-learning μέσω του προτύπου AICC ή περιεχόμενο χρησιμοποιώντας API παράδοσης. Το περιεχόμενο μορφοποιείται δυναμικά καθώς παραδίδεται.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Παρέχει ένα πρόσθετο υπόδειγμα (template) που περιέχει πρότυπα για τη σύνταξη περιεχομένου που ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Παρέχει ένα πρόσθετο αρχείο αντιστοιχιών (mapping file) που επιτρέπει την εισαγωγή και μετατροπή συγκεκριμένων αρχείων Word ή PowerPoint στην τοπική μορφή LCMS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Παρέχει ένα πρόσθετο πακέτο γλώσσας για την υποστήριξη μιας πρόσθετης γλώσσας επιπλέον του βασικού πακέτου γλώσσας που παρέχεται με το IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Παρέχει στον πελάτη το δικαίωμα χρήσης ενός πρόσθετου ιστοτόπου σταδιακής εφαρμογής (staging site), ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς εκπαίδευσης ή διενέργειας δοκιμών.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε λειτουργίες που βοηθούν τον Πελάτη στη δημιουργία νέου περιεχομένου ηλεκτρονικής εκμάθησης (e-learning) χρησιμοποιώντας το LCMS με ελάχιστη ή μηδενική εκπαίδευση των χρηστών. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει πέντε ή περισσότερα δικαιώματα χρήσης του IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author προκειμένου να πληροί τις προϋποθέσεις για την παραγγελία αυτού του IBM SaaS.

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 ανακινωθείσα 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 10 τοις εκατό (10%) 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)
93,0% – 99,2%	5%
Χαμηλότερο από 93%	10%

* 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.

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.