

## IBM Connections 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/slabdb.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 Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (client download for use with IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

## 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 αγοραστεί η προσφορά IBM SaaS. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ο οποίος αποκτά πρόσβαση στην προσφορά 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. 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.
- Διοργανωτής (Host) με έως Χ Συμμετέχοντες (Participants)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αγοραστεί η προσφορά IBM SaaS. Ο Διοργανωτής είναι ένας συγκεκριμένος χρήστης με δικαιώματα πρόσβασης σε έναν προσωπικό λογαριασμό, ο οποίος του επιτρέπει να διεξάγει απεριόριστο αριθμό συσκέψεων με έως τον αριθμό των συμμετεχόντων που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη. Μπορεί να διεξάγεται μόνο μία σύσκεψη ανά Διοργανωτή κάθε φορά.
- Λεπτό (Minute)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης Λεπτών για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Λεπτών (ολόκληρων ή μη) που χρησιμοποιήθηκε το 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 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.

### 3.3 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. 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 στον εκπρόσωπο πωλήσεων της 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

Περιλαμβάνεται Τεχνική Υποστήριξη για το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Οι επιλογές τεχνικής υποστήριξης περιγράφονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Στοιχεία που δεν καλύπτονται από την Τεχνική Υποστήριξη

Η τεχνική υποστήριξη δεν περιλαμβάνει την παροχή βοήθειας για:

- α. το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών,
- β. την επίλυση ζητημάτων που απορρέουν από τη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη σε περιβάλλον διαφορετικό από το καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας του, ή
- γ. τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών του Πελάτη ή τρίτων προμηθευτών, ή την επίλυση ζητημάτων που απορρέουν από τη χρήση του IBM SaaS με προϊόντα ή υπηρεσίες του Πελάτη ή τρίτων προμηθευτών.

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Προσφορές "Διπλών Δικαιωμάτων" (Dual Entitlement)

Εάν η προσφορά IBM SaaS προσδιορίζεται ως προσφορά "Dual Entitlement", χορηγείται στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το IBM SaaS, τα Προγράμματα IBM που προσδιορίζονται στην ενότητα της περιγραφής υπηρεσιών των παρόντων Όρων Χρήσης για χρήση στο περιβάλλον της επιλογής του Πελάτη, καθώς και το δικαίωμα χρήσης και πρόσβασης σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις Προγραμμάτων για τα εν λόγω Προγράμματα. Ο Πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω Προγράμματα και να αποκτά πρόσβαση σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις Προγραμμάτων εφόσον ο Πελάτης εξακολουθεί να έχει ισχύουσα συνδρομή για το IBM SaaS.

Η χρήση μιας προσφοράς IBM SaaS Dual Entitlement υπόκειται στους ακόλουθους όρους και περιορισμούς:

- α. Η άδεια χρήσης του (των) Προγράμματος(-ων) παραχωρείται στον Πελάτη βάσει των όρων της Διεθνούς Σύμβασης Άδειας Χρήσης Προγράμματος και των αντίστοιχων Πληροφοριών για την Άδεια Χρήσης που παρέχονται με το (τα) Πρόγραμμα(τα).
- β. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα Προγράμματα, την τεχνική υποστήριξη και τις αναβαθμίσεις Προγραμμάτων που παρέχονται από μια προσφορά Dual Entitlement με την επιφύλαξη των ισχυόντων όρων της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM (Z125-5831-09) και συγκεκριμένα:
  - (1) των όρων στις πρώτες τρεις παραγράφους του Άρθρου 3.3 – Προγράμματα και Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού IBM, και
  - (2) των όρων στην τρίτη και τέταρτη παράγραφο του Άρθρου 3.8 – Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού IBM ("S&S").
- γ. Όταν η συνδρομή του Πελάτη για το IBM SaaS λήξει, ο Πελάτης πρέπει να αφαιρέσει όλα τα Προγράμματα που παρέχονται από την προσφορά Dual Entitlement από τα συστήματά του και να καταστρέψει όλα τα αντίγραφα των εν λόγω Προγραμμάτων.

- δ. Η χρήση της συνολικής αποκτηθείσας ποσότητας του IBM SaaS μιας προσφοράς Dual Entitlement από τον Πελάτη μπορεί να κατανεμηθεί μεταξύ της χρήσης του IBM SaaS και της χρήσης των Προγραμμάτων που παρέχονται από την προσφορά Dual Entitlement. Η χρήση από τον Πελάτη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή δεν μπορεί να υπερβαίνει το συνολικό αριθμό αποκτηθέντων δικαιωμάτων χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη. Θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης, οι οποίες ορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, σε περίπτωση που η χρήση από τον Πελάτη υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που δηλώνονται στην Απόδειξη Δικαιώματος.
- ε. Εάν ο Πελάτης έχει προηγουμένως αποκτήσει άδειες χρήσης CEO που του παρέχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα Προγράμματα που παρέχονται από την προσφορά Dual Entitlement, τότε εφόσον διαθέτει συνδρομή για το IBM SaaS την οποία απέκτησε με τη χρήση προσφορών Dual Entitlement, η ποσότητα των δικαιωμάτων χρήσης που ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα συνυπολογίζεται σε ό,τι αφορά την υποχρέωση του Πελάτη να διατηρεί επαρκή ποσότητα αδειών χρήσης CEO για όλους τους αντίστοιχους Χρήστες CEO στην Επιχείρηση του Πελάτη, όπως δηλώνεται στην πρώτη παράγραφο του *Άρθρου 3.7 – Κατηγορίες Προϊόντων CEO* της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM (Z125-5831-09).
- στ. Εάν ο Πελάτης διαθέτει ισχύουσα Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού (S&S) για άδειες χρήσης Προγραμμάτων που έχουν αποκτηθεί προηγουμένως και πρόκειται για τα ίδια Προγράμματα που προσδιορίζονται στην ενότητα της περιγραφής υπηρεσιών των παρόντων Όρων Χρήσης, τότε η IBM συμφωνεί να εξακολουθήσει να παρέχει στον Πελάτη, χωρίς πρόσθετη χρέωση, υπηρεσίες S&S για ένα ποσό που δεν θα υπερβαίνει τον αντίστοιχο αριθμό αδειών χρήσης Προγραμμάτων ως δικαιωμάτων χρήσης του IBM SaaS, με την επιφύλαξη των όρων της αντιστοιχίας Σύμβασης για τις εν λόγω άδειες χρήσης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής του Πελάτη για την προσφορά IBM SaaS Dual Entitlement.

Εάν η ποσότητα των δικαιωμάτων χρήσης για την προσφορά Dual Entitlement είναι μικρότερη από το σύνολο των αδειών χρήσης που διαθέτει ο Πελάτης για κάθε ένα από τα εν λόγω Προγράμματα, τότε ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την ανανέωση των υπηρεσιών S&S για τις υπόλοιπες άδειες χρήσης του Προγράμματος.

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να συνεχίσει να χρησιμοποιεί όλες ή τμήμα των προηγουμένως αποκτηθεισών αδειών χρήσης Προγραμμάτων για τις οποίες δεν επιβλήθηκαν χρεώσεις S&S μετά τη λήξη της συνδρομής για την προσφορά Dual Entitlement, ο Πελάτης μπορεί να εξακολουθήσει να λαμβάνει υπηρεσίες S&S για τα προηγουμένως αποκτηθέντα Προγράμματα προβαίνοντας στην παραγγελία και πληρωμή μιας Επανεναρξης Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού.

## 6.2 Πρόσθετοι Περιορισμοί

Επιπλέον των περιορισμών που περιέχονται στη Σύμβαση, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται:

- α. Να χρησιμοποιεί το IBM SaaS βάσει "διάμεσης σύνδεσης" (pass-through) για τη φιλοξενία της συνεργασίας μεταξύ εξωτερικών χρηστών-επισκεπτών (guest users) χωρίς την ενεργή συμμετοχή του Πελάτη.

## 6.3 Προϋποθέσεις για τη Χρήση του IBM SmartCloud Notes

Προϋπόθεση για τη χρήση του IBM SmartCloud Notes από τον Πελάτη είναι να έχει αποκτήσει ένα από τα ακόλουθα δικαιώματα:

- α. Μια Απόδειξη Δικαιώματος για το IBM SmartCloud Notes ή το IBM Connections Cloud S1, ή
- β. Μια Απόδειξη Δικαιώματος για το IBM SmartCloud Notes Step Up ή το IBM Connections Cloud S1 Step Up ή το IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections, και
- γ. Μια Απόδειξη Δικαιώματος και μια ενεργή Συνδρομή και Υποστήριξη ανά Εξουσιοδοτημένο Χρήστη για ένα από τα ακόλουθα Προγράμματα: IBM Domino Enterprise Client Access ή IBM Domino Messaging Client Access ή IBM Domino Messaging Express ή IBM Domino Collaboration Express.

## 6.4 Ειδοποίηση αναφορικά με τις Συσκέψεις

ΤΟ IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD ΚΑΙ ΤΟ IBM CONNECTIONS CLOUD S2 ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΡΕΠΟΥΝ ΣΕ ΕΝΑ ΧΡΗΣΤΗ ΤΟΥ IBM SAAS ΝΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΕΙ ΣΥΣΚΕΨΕΙΣ. ΟΙ ΝΟΜΟΙ ΣΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΤΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΓΙΝΕΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥΣ. Ο Πελάτης θα διασφαλίζει ότι οι

Χρήστες του IBM SaaS αποκτούν όλες τις απαραίτητες συγκαταθέσεις και προβαίνουν σε όλες τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις πριν προβούν στην καταγραφή συσκέψεων.

### **6.5 Ειδοποίηση αναφορικά με το Φιλτράρισμα Περιεχομένου**

Το IBM SmartCloud Notes και το IBM Web Mail Cloud χρησιμοποιούν εργαλεία που παρακολουθούν το IBM SaaS, διερευνούν επιθέσεις ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam) και επιβλαβούς κώδικα (viruses) και εφαρμόζουν τεχνολογικά μέτρα, τα οποία βασίζονται τόσο σε τεχνολογία της IBM όσο και σε πρότυπα του κλάδου, για τη φραγή ή το φιλτράρισμα Περιεχομένου που αποστέλλεται απρόκλητα και μαζικά ή/και με κακόβουλο σκοπό. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα (αλλά δεν έχει καμία υποχρέωση) να προβαίνει στη φραγή της επικοινωνίας από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στο Internet. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα (αλλά δεν έχει καμία υποχρέωση) να προβαίνει στην προεξέταση, ανασκόπηση, επισήμανση, φιλτράρισμα, τροποποίηση, απόρριψη ή αφαίρεση οποιουδήποτε ή όλου του Περιεχομένου.

### **6.6 Χρήση από Επισκέπτες**

Χρήστης-Επισκέπτης (Guest User) είναι ένας Χρήστης του IBM SaaS που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS για την ανταλλαγή δεδομένων με τον Πελάτη ή να χρησιμοποιεί το IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη. Όλοι οι Χρήστες-Επισκέπτες πρέπει να είναι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες. Μπορεί να απαιτείται η σύναψη μιας παρεχόμενης από την IBM ηλεκτρονικής σύμβασης από τους Χρήστες-Επισκέπτες του Πελάτη, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με το IBM SaaS ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες.

### **6.7 Περιορισμός για το Step Up SaaS**

Για τις προσφορές Step-up απαιτείται ο Πελάτης να έχει αποκτήσει προηγουμένως τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Τα δικαιώματα του Πελάτη επί του Step-up SaaS δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του αντίστοιχου προγράμματος IBM.

Το Step-up SaaS δεν περιλαμβάνει Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής για την προσφορά Step-up SaaS, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα χρήσης του Step-up SaaS. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης του Πελάτη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης του Πελάτη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το Step-up SaaS θα πάψει να ισχύει.

### **6.8 Όροι της Oracle που διέπουν τη χρήση του Connections Docs και του Connections Meetings**

Το IBM SaaS περιλαμβάνει τεχνολογία φιλτραρίσματος και προβολής εγγράφων Outside In ("Outside In Technology"), η οποία παρέχεται από την Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Στον όρο "Outside In Technology" περιλαμβάνεται οποιαδήποτε τεχνολογία για την οποία η Oracle έχει αποκτήσει άδεια χρήσης από τους προμηθευτές της εν λόγω τεχνολογίας. Όπως χρησιμοποιείται στους παρόντες Όρους Χρήσης και στη σύμβαση στην οποία υπόκεινται, θα θεωρείται ότι ο όρος "προμηθευτής της IBM" (IBM supplier) θα περιλαμβάνει την Oracle και τους προμηθευτές της. Επιπλέον των όρων και προϋποθέσεων των παρόντων Όρων Χρήσης και της σύμβασης στην οποία υπόκεινται, ως προϋπόθεση για τη χρήση του Outside In Technology, ο Πελάτης συμφωνεί ρητώς στα εξής: (1) η Oracle USA, Inc. είναι τρίτος δικαιούχος των παρόντων Όρων Χρήσης και της σύμβασης στην οποία υπόκεινται, (2) ο Πελάτης μπορεί να μεταβιβάσει συνδρομές για το IBM SaaS μόνο αφού παράσχει εκ των προτέρων έγγραφη ειδοποίηση στην IBM και εν πάση περιπτώσει σύμφωνα με τους Όρους Χρήσης και τη σύμβαση στην οποία υπόκεινται, (3) ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβεί στη δημοσίευση των αποτελεσμάτων συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης (benchmark tests) που εκτελέστηκαν στο Outside In Technology χωρίς να έχει εξασφαλίσει προηγούμενη γραπτή άδεια, (4) η IBM μπορεί να ενημερώσει προμηθευτές της για τα αποτελέσματα ελέγχων επαλήθευσης συμμόρφωσης που σχετίζονται με λειτουργικά τμήματα που παρέχονται από τους εν λόγω προμηθευτές της IBM, και (5) στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, οι διατάξεις του νόμου UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) των Ηνωμένων Πολιτειών δεν ισχύουν.

## 6.9 Απαγορευμένες Χρήσεις

Οι ακόλουθες χρήσεις απαγορεύονται από τη Microsoft:

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 οπλικά 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.

## 6.10 Πληροφορίες Προφίλ Χρηστών του IBM SaaS

Σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήστη του IBM SaaS, ο Πελάτης μπορεί να παραμετροποιήσει το IBM SaaS έτσι ώστε να είναι ορατά σε άλλους πελάτες του SaaS τα ονόματα των Χρηστών του οργανισμού του που χρησιμοποιούν το SaaS.

Εάν ο Πελάτης προβεί στην εν λόγω παραμετροποίηση, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι: (i) μπορούν να δημοσιευτούν ονόματα Χρηστών του IBM SaaS, τίτλοι, επωνυμίες εταιρειών και φωτογραφίες από Χρήστες του IBM SaaS ως στοιχεία των προφίλ ("Προφίλ") τους και ότι τα εν λόγω Προφίλ μπορεί να είναι ορατά σε άλλους Χρήστες του IBM SaaS εντός του οργανισμού σας ή εντός του SaaS, και (ii) ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει τη διόρθωση ή αφαίρεση ενός Προφίλ Χρήστη του IBM SaaS από το IBM SaaS και το εν λόγω Προφίλ θα διορθωθεί ή θα αφαιρεθεί, με την επισήμανση ότι η αφαίρεση Προφίλ ενδέχεται να εμποδίζει την πρόσβαση στο IBM SaaS.

## 6.11 Διασυνδέσεις προς Δικτυακούς Τόπους 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 προσβάσιμη 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.

## 6.12 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., όπως αυτό έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

## 6.13 Cookies Υπηρεσιών

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι το IBM SaaS χρησιμοποιεί "cookies", τα οποία τοποθετούνται στους υπολογιστές των Χρηστών αποκλειστικά για να καθιστά δυνατή τη συνεχή ταυτοποίηση συνεδριών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των Χρηστών σε ό,τι αφορά την επιλογή διαδικτυακών διαδρομών. 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.

## 6.14 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. Προσφορές

Η IBM προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες σε έτοιμα πακέτα, ως μεμονωμένες υπηρεσίες ή ως πρόσθετες υπηρεσίες (add ons).

#### 1.1 Δέσμες Προσφορών IBM SaaS

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

#### 1.2 Μεμονωμένες Προσφορές IBM SaaS

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

#### 1.3 Πρόσθετες Υπηρεσίες για Προσφορές IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	•	--	•	--	--
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	--		•		--	--
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	--	--		--		•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	--	--		--	•	•	•
<b>Additional Collaboration Storage</b>	•	•	•	•	--	•	--	--

- ✓ Συμπεριλαμβάνεται
- Διαθέσιμο
- Δεν είναι διαθέσιμο

#### 1.4 Προσφορές Dual Entitlement

##### 1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Βασιζόμενη στο Cloud αλληλογραφία και ημερολόγιο, και όλες οι λειτουργίες του IBM Verse
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server



#### 1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Βασιζόμενη στο Cloud αλληλογραφία και ημερολόγιο, και όλες οι λειτουργίες του IBM Verse
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

#### 1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Βασιζόμενη στο Cloud κοινωνική δικτύωση, συνεργασία και αλληλογραφία, και όλες οι λειτουργίες του IBM S1
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

#### 1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Βασιζόμενη στο Cloud κοινωνική δικτύωση, συνεργασία και αλληλογραφία, και όλες οι λειτουργίες του IBM S1
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

### 1.5 IBM Connections Cloud S1

- Όλες οι λειτουργίες του Connections Social
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας. Διαθέσιμη μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης (browser) και σε μορφή εμπλουτισμένου πελάτη (rich client) που μπορεί να μεταφορτωθεί στο τοπικό σύστημα.
- Διαδικτυακές διασκέψεις (Web conferencing) - Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Μπορείτε να διοργανώσετε συσκέψεις για μέχρι 200 συμμετέχοντες, με συμμετοχή ατόμων εκτός της εταιρείας σας. Για ενδοεταιρικές διαδικτυακές συσκέψεις χρειάζεται να διαθέτουν συνδρομή όλοι οι εσωτερικοί συμμετέχοντες.
- Docs - Επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα και προγράμματα σύνταξης παρουσιάσεων, με υποστήριξη από κοινού επεξεργασίας σε πραγματικό χρόνο, προσθήκη σχολίων και διεξαγωγή συζητήσεων, και διαχείριση εκδοχών αρχείων από το IBM Connections Social Cloud.
- Verse – Υπηρεσία αλληλογραφίας, ημερολογίου και πληροφοριών επικοινωνίας που παρέχεται μέσω του προγράμματος πλοήγησης ως διαδικτυακή υπηρεσία στο Cloud. Περιλαμβάνει μια ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων με προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία. Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox).
- SmartCloud Notes - Υπηρεσία αλληλογραφίας και ημερολογίου που παρέχεται με τη χρήση λογισμικού επιφάνειας εργασίας ή ως διαδικτυακή εφαρμογή μέσω του προγράμματος πλοήγησης. Περιλαμβάνει μια ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων με προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία και υποστηρίζει υλοποιήσεις υβριδικής ενοποίησης. Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox).
- Traveler for SmartCloud Notes - Παράδοση αλληλογραφίας, πληροφοριών ημερολογίου και επαφών σε υποστηριζόμενες φορητές συσκευές. Υποστήριξη για αμφίδρομο, προωθητικό (push), μη αυτόματο ή προγραμματισμένο συγχρονισμό για email, ηλεκτρονικά ημερολόγια και ηλεκτρονικές επαφές για τις υποστηριζόμενες συσκευές.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections, το IBM Meetings και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

## 1.6 IBM Connections Cloud S2

- Όλες οι λειτουργίες του Connections Social
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας. Διαθέσιμη μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης (browser) και σε μορφή εμπλουτισμένου πελάτη (rich client) που μπορεί να μεταφορτωθεί στο τοπικό σύστημα.
- Διαδικτυακές διασκέψεις (Web conferencing) - Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Μπορείτε να διοργανώσετε συσκέψεις για μέχρι 200 συμμετέχοντες, με συμμετοχή ατόμων εκτός της εταιρείας σας. Για ενδοεταιρικές διαδικτυακές συσκέψεις χρειάζεται να διαθέτουν συνδρομή όλοι οι εσωτερικοί συμμετέχοντες.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections, το IBM Meetings και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

## 1.7 IBM Connections Social Cloud

- Χειριστήριο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Dashboard) - Μια ενιαία εικόνα του επιχειρηματικού σας δικτύου με δυνατότητα πρόσβασης σε εφαρμογές και συσκέψεις, και μια εικόνα συμβάντων και περιεχομένου που επιτρέπει την πρόσβαση σε στοιχεία εκτελούμενων εργασιών, φόρουμ υποστήριξης και πληροφορίες προφίλ και χώρου αποθήκευσης.
- Πρόσωπα (People) - Παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης του προφίλ σας και των επαφών στο επιχειρηματικό σας δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού σας.
- Αποθήκευση και κοινή χρήση αρχείων (File storage and sharing) - Επιτρέπει τη μεταφόρτωση και αποθήκευση αρχείων σε μια κεντρική βιβλιοθήκη, όπου παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης πρόσβασης σε ιδιωτικά αρχεία, καθώς και σε αρχεία που έχουν διατεθεί για κοινή χρήση σε μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες, είτε ως αναγνώστες είτε ως συντάκτες. Παρέχονται διάφορες πληροφορίες για τα αρχεία, όπως π.χ. τροποποιήσεις, ιστορικό εκδόχων, σχόλια, ιστορικό μεταφόρτωσης, προσδιοριστικά και ημερομηνίες και ώρες ανάληψης και επιστροφής ελέγχου. Διατίθενται για μεταφόρτωση (download) πρόσθετες λειτουργίες (plug-ins) που υποστηρίζουν τη μεταφορά αρχείων από το τοπικό σύστημα στο Cloud.
- Κοινότητες (Communities), Ιστολόγια (Blogs) και Wikis - Παρέχει τη δυνατότητα συνεργασίας με άλλα πρόσωπα με τη χρήση κοινόχρηστων αρχείων, δραστηριοτήτων και σελιδοδεικτών, δημιουργίας και κοινής χρήσης νέων κοινοτήτων με ειδικά προσαρμοσμένα δικαιώματα πρόσβασης, αναζήτησης περιεχομένου σε διαφορετικές κοινότητες, αποστολής email στα μέλη μιας κοινότητας, δημιουργίας και διαχείρισης σφυγμομετρήσεων κοινότητας, και δημιουργίας wikis, ιστολογίων και ιστολογίων ιδεών, και φόρουμ συζητήσεων.
- Δραστηριότητες (Activities) - Ένας ομαδικός χώρος για την εκτέλεση δραστηριοτήτων όπως π.χ. η παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών, πληροφοριών και ενεργειών σχετικά με ένα θέμα ή σύσκεψη.
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

Επιτρέπει τη μεταφόρτωση (upload), αποθήκευση και διάθεση αρχείων για κοινή χρήση σε μια κεντρική βιβλιοθήκη, όπου παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης πρόσβασης σε ιδιωτικά αρχεία, καθώς και σε αρχεία που έχουν διατεθεί για κοινή χρήση σε μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες, είτε ως αναγνώστες είτε ως συντάκτες. Μπορείτε να εκτελέσετε διαχειριστικές εργασίες με τα προφίλ και τις επαφές σας στο επιχειρηματικό σας δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού σας, και να στείλετε προσκλήσεις σε επισκέπτες (guests) για την εξέταση ή την εκτέλεση εργασιών με περιεχόμενο που έχετε διαθέσει για κοινή χρήση. Διατίθενται πρόσθετες λειτουργίες (plug-ins) που σας επιτρέπουν να μεταφέρετε αρχεία από την επιφάνεια εργασίας σας στο Cloud, και εφαρμογές που σας επιτρέπουν να αποκτάτε πρόσβαση σε αρχεία από φορητές συσκευές. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα συγχρονισμού αρχείων μεταξύ της επιφάνειας εργασίας κάθε χρήστη και των φορητών τους συσκευών.

## 1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Αυτή η υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τη διοργάνωση συσκέψεων με 14 το πολύ συμμετέχοντες (participants) ή 199 το πολύ παρευρισκόμενους (attendees). Διατίθεται επίσης για αγορά ως λύση επιχειρησιακής υλοποίησης (Enterprise Deployment) όπου οι εσωτερικοί συμμετέχοντες διαθέτουν μια συνδρομή για την υπηρεσία. Για όλες τις συσκέψεις επιτρέπεται η παρακολούθησή τους από απεριόριστο αριθμό παρευρισκόμενων εκτός της εταιρείας σας.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων με λειτουργίες λίστας επαφών, αναγνώρισης κατάστασης σύνδεσης χρηστών και διεξαγωγής βιντεοκλήσεων και ηχητικών διασκέψεων, με δυνατότητα πρόσβασης από το πρόγραμμα πλοήγησης (browser), από λογισμικό πελάτη που είναι ενσωματωμένο στο Notes, από ανεξάρτητο λογισμικό πελάτη ή από εφαρμογή για φορητές συσκευές.

## 1.11 IBM Verse

- Διαδικτυακή υπηρεσία αλληλογραφίας, ημερολογίου και πληροφοριών επικοινωνίας στο Cloud. Περιλαμβάνει την παρακολούθηση ενεργειών που απαιτούν την προσοχή του χρήστη, τον βασιζόμενο στην ανάλυση δεδομένων εντοπισμό σημαντικών προσώπων και περιεχομένου, την εμπειριστατωμένη αναζήτηση πληροφοριών, την επιτόπου προεπισκόπηση συνημμένων και αρχείων του Connections, υπηρεσίες ανάλυσης ομάδας, την υποστήριξη νημάτων αλληλογραφίας και το δικαίωμα χρήσης του λογισμικού πελάτη IBM Notes (συμπεριλαμβανομένης της μεταφόρτωσης (download) του λογισμικού).
- Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mail)
- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging)
- Δυνατότητα μεταφόρτωσης, αποθήκευσης για διάθεσης προσωπικών αρχείων για κοινή χρήση
- 30 gigabytes χώρου αποθήκευσης για προσωπικά αρχεία
- Ανάρτηση και εξέταση ενημερωμένων πληροφοριών κατάστασης
- Δημιουργία προφίλ και εκτέλεση εργασιών με προφίλ στον οργανισμό σας και στο δίκτυό σας
- Εφαρμογή Verse για φορητές συσκευές
- Πρόσβαση στο email μέσω του IBM Verse ή του SmartCloud Notes web experience
- Περιλαμβάνεται ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του Verse. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω του λογισμικού πελάτη IBM Notes στο IBM Verse και στο IBM SmartCloud Notes, καθώς και σε εφαρμογές IBM Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Για τους εξυπηρετητές εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη απαιτείται η χωριστή αγορά δικαιωμάτων επί μονάδων PVU.

## 1.12 IBM SmartCloud Notes

- Λογισμικό πελάτη IBM Notes (περιλαμβάνει τη μεταφόρτωση λογισμικού) και διαδικτυακή αλληλογραφία, ημερολόγιο και πληροφορίες επαφών στο Cloud, συμπεριλαμβανομένων δυνατοτήτων αυτόματης συμπλήρωσης κατά την πληκτρολόγηση διευθύνσεων (type-ahead addressing), δημιουργίας προσαρμοσμένων φακέλων αλληλογραφίας και εκχώρησης των δικαιωμάτων πρόσβασης στην αλληλογραφία και στο ημερολόγιο ενός χρήστη σε κάποιον άλλο χρήστη. Για το λογαριασμό της εταιρείας του Πελάτη μπορεί να οριστεί μια παραμετροποίηση που περιορίζεται στην υπηρεσία μόνο, ή μια υβριδική παραμετροποίηση όπου η υπηρεσία ενσωματώνεται σε ένα τοπικό περιβάλλον Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging)
- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox)
- Περιλαμβάνεται ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του SmartCloud Notes. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης είτε μέσω του προγράμματος πλοήγησης είτε μέσω του λογισμικού πελάτη IBM Notes στο IBM SmartCloud Notes και σε εφαρμογές IBM Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Για τους εξυπηρετητές εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη απαιτείται η χωριστή αγορά δικαιωμάτων επί μονάδων PVU.

## 1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Διαδικτυακή πρόσβαση μέσω του προγράμματος πλοήγησης σε πληροφορίες email, ημερολογίου και επαφών στο cloud. Παρέχεται εκτός των άλλων μια λειτουργία αυτόματης συμπλήρωσης κατά την πληκτρολόγηση διευθύνσεων (type-ahead addressing) και η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων φακέλων αλληλογραφίας και εκχώρησης των δικαιωμάτων πρόσβασης στην αλληλογραφία και στο ημερολόγιο ενός χρήστη σε κάποιον άλλο χρήστη.
- Γραμματοκιβώτιο 1 GB (τυπικό, παρεχόμενο από την υπηρεσία πρότυπο αλληλογραφίας μόνο)
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging)
- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Το IBM SmartCloud Notes Entry δεν περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης εκτός σύνδεσης, την πρόσβαση βάσει IMAP, τη χρήση λογισμικού πελάτη IBM Notes ή τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης για την παροχή προαιρετικών υπηρεσιών όπως π.χ. η μετάβαση της υπάρχουσας υποδομής αλληλογραφίας στην υπηρεσία. Δεν επιτρέπει στους συνδρομητές να χρησιμοποιούν υπηρεσίες Blackberry με το λογαριασμό τους.
- Περιλαμβάνεται μία άδεια χρήσης καθορισμένης περιόδου για το IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του SmartCloud Notes Entry. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω του προγράμματος πλοήγησης στο IBM SmartCloud Notes και σε εφαρμογές IBM Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Για τους εξυπηρετητές εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη απαιτείται η χωριστή αγορά δικαιωμάτων επί μονάδων PVU.

## 1.14 IBM Web Mail Cloud

- Διαδικτυακή αλληλογραφία, ημερολόγιο και επαφές με ένα φάκελο "Εισερχόμενα" που περιέχει φακέλους προβολής μηνυμάτων, φακέλους συστήματος και φακέλους που έχουν δημιουργηθεί από το χρήστη, με τη δυνατότητα τραβήγματος και εναπόθεσης ("drag & drop") μηνυμάτων σε φακέλους. Υποστήριξη για προσωπικά και εταιρικά ημερολόγια και λίστες επαφών.
- Για κάθε χρήστη κατανέμονται 25 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox).

## 1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Παροχή κορυφαίου επιπέδου υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένης της διεκπεραίωσης ζητημάτων με προτεραιότητα (priority handling) και πιο γρήγορη ανταπόκριση σε αναφερόμενα ζητήματα.

## 1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Περιλαμβάνει όλες τις παροχές της υποστήριξης Advanced Support και επιπροσθέτως παρέχει έναν Υπεύθυνο Υποστήριξης (Premium Support Manager) που μιλά την τοπική γλώσσα του Πελάτη, υπηρεσίες προληπτικής υποστήριξης και παραδοτέα που είναι ειδικά προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις του Πελάτη.

### **1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes**

Εφάπαξ, εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες υποστήριξης για τη μετάβαση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, των ημερολογίων και των επαφών του Notes στο Cloud.

### **1.18 IBM Connections Docs Cloud**

Επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα και προγράμματα σύνταξης παρουσιάσεων, με υποστήριξη από κοινού επεξεργασίας σε πραγματικό χρόνο, προσθήκη σχολίων και διεξαγωγή συζητήσεων, και διαχείριση εκδοχών αρχείων από το IBM Connections Social Cloud.

### **1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud**

Διεξαγωγή ηχητικών διαδικτυακών συσκέψεων μέσω VoIP και μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ή χωρίς χρέωση, όπου όλοι οι χρήστες μπορούν να συνδεθούν από έναν υπολογιστή ή ένα τηλέφωνο και να ακούν και να μιλούν, καθώς και να καταγράφουν και να απαπαράγουν τη σύσκεψη.

### **1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Παράδοση αλληλογραφίας, πληροφοριών ημερολογίου και επαφών σε υποστηριζόμενες φορητές συσκευές. Υποστήριξη για αμφίδρομο, προωθητικό (push), μη αυτόματο ή προγραμματισμένο συγχρονισμό για email, ηλεκτρονικά ημερολόγια και ηλεκτρονικές επαφές για τις υποστηριζόμενες συσκευές.

### **1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud**

Λειτουργίες αρχειοθέτησης email και eDiscovery για πελάτες του IBM SmartCloud Notes που επιτρέπει στους Πελάτες την κατηγοριοποίηση, ευρετηριοποίηση, αναζήτηση και ανάκτηση ολόκληρου ή τμήματος του περιεχομένου μηνυμάτων email με τη χρήση ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος με πολιτικές διατήρησης (retention policies), φύλαξη για νομικούς σκοπούς (legal hold), διαδρομή ελέγχου (audit trail) και απεριόριστο χώρο αποθήκευσης.

### **1.22 Additional Collaboration Storage**

Πρόσθετος χώρος αποθήκευσης για υπηρεσίες συνεργασίας.

### **1.23 Mobile**

Διατίθενται σχετικές εφαρμογές για φορητές συσκευές από τα αντίστοιχα app stores για το IBM Connections, το IBM Sametime, το IBM Meetings και το IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## **2. Υποστήριξη**

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης για το IBM Connections Cloud έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι Υπηρεσίες Cloud. Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη έχει σκοπό να βοηθά το προσωπικό υποστήριξης και διαχείρισης του Πελάτη παρέχοντας πρόσβαση σε τεχνικούς υποστήριξης της IBM για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες IBM SaaS τα οποία δεν μπορεί να επιλύσει ο Πελάτης. Η πρόσβαση στη Βασική Υποστήριξη (Standard Support) για το IBM Connections Cloud περιλαμβάνεται ως τμήμα των υπηρεσιών IBM SaaS που περιγράφονται ανωτέρω. Η πρόσβαση στην Εξειδικευμένη Υποστήριξη (Advanced Support) για το IBM Connections Cloud διατίθεται ως ανεξάρτητη υπηρεσία έναντι πρόσθετης χρέωσης.

Στη Βασική Τεχνική Υποστήριξη για το IBM Connections Cloud περιλαμβάνεται υποστήριξη για ζητήματα με βαθμό Κρισιμότητας 1 και υποστήριξη κλιμάκωσης (escalation support) για ζητήματα με άλλους βαθμούς κρισιμότητας.

Στην Εξειδικευμένη Υποστήριξη (Advanced Support) για το IBM Connections Cloud περιλαμβάνεται Υποστήριξη για ζητήματα Κρισιμότητας 1 και υποστήριξη κλιμάκωσης για ζητήματα με άλλους βαθμούς κρισιμότητας με τη διεκπεραίωση ζητημάτων με προτεραιότητα (priority handling), πιο γρήγορους στοχευόμενους χρόνους απόκρισης και πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης.

Εάν αποκτήσατε αυτές τις Υπηρεσίες Connections Cloud από ένα μεταπωλητή, οι όροι που διέπουν την υποστήριξη που σας παρέχεται μπορεί να είναι διαφορετικοί. Παρακαλούμε, απευθυνθείτε στο μεταπωλητή σας για πρόσθετες πληροφορίες.

## 2.1 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης θα παρέχει Υποστήριξη Πρώτου Βαθμού σε τελικούς χρήστες. Στην υποχρέωση αυτή περιλαμβάνεται η καταβολή εμπορικώς εύλογης προσπάθειας να απαντά σε οποιοδήποτε ερωτήσεις και να επιλύει οποιαδήποτε προβλήματα που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες, είτε αυτά εντοπίζονται ή αναφέρονται σε εσάς από υπαλλήλους σας είτε από τρίτους.

Ο Πελάτης θα καθορίζει και θα επιτρέπει σε Κατονομαζόμενους Διαχειριστές να επικοινωνούν με τους τεχνικούς υποστήριξης της IBM. Οι Κατονομαζόμενοι Διαχειριστές θα είναι υπάλληλοι του Πελάτη ή ορισθέντα από τον Πελάτη πρόσωπα. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι οι Κατονομαζόμενοι Διαχειριστές θα έχουν τις απαιτούμενες εξειδικευμένες δεξιότητες αναφορικά με τις υπηρεσίες IBM Connections Cloud, τα δίκτυα και τις τεχνολογίες προγραμμάτων πλοήγησης και λογισμικού πελάτη. Οι Κατονομαζόμενοι Διαχειριστές θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Administrator) ή του Βοηθού διαχειριστή (Administrator assistant) στον οργανισμό της εταιρείας του Πελάτη στην υπηρεσία IBM SaaS.

Οι Πελάτες θα ορίζουν επαρκή αριθμό διαχειριστών (administrators) για την υποστήριξη των εξουσιοδοτημένων χρηστών του Πελάτη. Οι Πελάτες πρέπει να ορίζουν:

- α. Έως 3 Διαχειριστές για 1 - 1.000 εξουσιοδοτημένους χρήστες
- β. Έως 6 Διαχειριστές για 1.000 έως 10.000 εξουσιοδοτημένους χρήστες
- γ. 7 Διαχειριστές συν 1 Διαχειριστή για κάθε πρόσθετη ομάδα 10.000 εξουσιοδοτημένων χρηστών

## 2.2 Υποχρεώσεις της IBM

Η IBM θα παρέχει στους Κατονομαζόμενους Διαχειριστές του Πελάτη για το IBM Connections Cloud πρόσβαση σε υπηρεσίες Υποστήριξης Κλιμάκωσης (Escalation Support) και πρόσβαση σε υπηρεσίες Υποστήριξης για Ζητήματα Κρισιμότητας 1 (Severity 1 Support). Μπορείτε να βρείτε αναλυτικές πληροφορίες επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης και λεπτομέρειες για τις διαθέσιμες ώρες υποστήριξης στο δικτυακό τόπο υποστήριξης: <http://ibmcloud.com/social/support>.

### 2.2.1 Υποστήριξη για Ζητήματα Κρισιμότητας 1

Η ομάδα τεχνικής υποστήριξης του IBM Connections Cloud θα είναι διαθέσιμη για τη λήψη αιτημάτων Υποστήριξης για Ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε 24-ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικώς εύλογες προσπάθειες να αποκρίνεται εντός δύο ωρών σε αιτήματα Υποστήριξης για Ζητήματα Κρισιμότητας 1.

Ένα Ζήτημα Κρισιμότητας 1 ορίζεται ως ένα ζήτημα όπου:

- διαπιστώνεται ότι η Υπηρεσία έχει πάψει να είναι διαθέσιμη σε όλους τους Χρήστες του IBM SaaS, ή
- μια κρίσιμη λειτουργία της Υπηρεσίας έχει πάψει να λειτουργεί για όλους τους Χρήστες του IBM SaaS, ή
- ένα σημαντικό μερίδιο των Χρηστών του IBM SaaS στην εταιρεία σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία, γεγονός που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησής σας.

Από τα ζητήματα Κρισιμότητας 1 εξαιρούνται οι περιπτώσεις όπου η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας περιόδων προγραμματισμένης διακοπής λειτουργίας ή εξαιτίας προβλημάτων που προκλήθηκαν από εφαρμογές του Πελάτη ή εφαρμογές τρίτων ή από εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη.

### 2.2.2 Βαθμός Κρισιμότητας

Στο wiki Υποστήριξης του Connections Cloud παρέχονται ορισμοί για όλους τους βαθμούς κρισιμότητας μαζί με παραδείγματα. Η θέση όπου δημοσιεύονται οι ορισμοί των βαθμών κρισιμότητας μπορεί να αλλάξει κατά διαστήματα. Θα αποδίδεται ένας βαθμός κρισιμότητας σε όλα τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών με βάση τους δημοσιευμένους ορισμούς των βαθμών κρισιμότητας.

### 2.2.3 Υποστήριξη Κλιμάκωσης

Η IBM θα παρέχει Υποστήριξη Κλιμάκωσης (Escalation Support) για προβλήματα με τις υπηρεσίες IBM Connections Cloud που δεν μπορούν να επιλύσουν οι Κατονομαζόμενοι Διαχειριστές της εταιρείας σας.

## 2.2.4 Ωράριο Επικοινωνίας για τη Λήψη Υποστήριξης

Οι στόχοι για το χρόνο απόκρισης της IBM και το ωράριο επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης διαφέρουν ανάλογα με την κρισιμότητα του αιτήματος παροχής υπηρεσιών και τα δικαιώματα λήψης υποστήριξης που διαθέτει ο Πελάτης.

- Το ωράριο επικοινωνίας για τη λήψη Βασικής Υποστήριξης για ζητήματα που δεν είναι Κρισιμότητας 1 συμπίπτει με το κανονικό εργάσιμο ωράριο στη χώρα όπου βρίσκεται ο Οργανισμός σας, όπως ορίζεται στη σελίδα Organization Account Settings του προφίλ σας για την υπηρεσία IBM SaaS που σας παρέχεται. Το ωράριο επικοινωνίας κάθε χώρας δημοσιεύεται στην ενότητα Πληροφορίες επικοινωνίας υπηρεσιών υποστήριξης της ιστοσελίδας <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Το ωράριο επικοινωνίας για τη λήψη Εξειδικευμένης Υποστήριξης για ζητήματα που δεν είναι Κρισιμότητας 1 είναι από Κυριακή 8 μ.μ. Ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. έως Παρασκευή 8 μ.μ. Ώρα Ανατολικών Η.Π.Α., με την εξαίρεση επιλεγμένων αργιών.
- Το ωράριο επικοινωνίας για τη λήψη Υποστήριξης από την IBM για ζητήματα Κρισιμότητας 1 τόσο για Βασική Υποστήριξη όσο και για Εξειδικευμένη Υποστήριξη είναι 7x24x365.

## 2.2.5 Στόχοι για το Χρόνο Απόκρισης για την Παροχή Υποστήριξης

Στόχος της IBM είναι να παρέχει μια αρχική απόκριση στο Αίτημα Παροχής Υπηρεσιών σας εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει δημοσιευτεί ως στόχος για το χρόνο απόκρισης. Η αρχική απόκριση της IBM μπορεί να είναι μια επιβεβαίωση παραλαβής του ζητήματος που αναφέρατε ή μια απόκριση που οδηγεί στην επίλυση του ζητήματος, ή να αποτελεί τη βάση για τον προσδιορισμό των πρόσθετων ενεργειών που μπορεί να απαιτούνται για την τεχνική επίλυση του εν λόγω ζητήματος.

Επισκόπηση των στόχων για το χρόνο απόκρισης σε αιτήματα παροχής Τεχνικής Υποστήριξης για το Connections Cloud:

	Βασική Υποστήριξη (Standard Support)	Εξειδικευμένη Υποστήριξη (Advanced Support) και Κορυφαία Υποστήριξη (Premier Support)
<b>Κρισιμότητα 1</b>	Εντός δύο ωρών (7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα)	Εντός 30 λεπτών (7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα)
<b>Κρισιμότητα 2</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός μίας ώρας
<b>Κρισιμότητα 3</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών
<b>Κρισιμότητα 4</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών

## 2.2.6 Γλωσσική Υποστήριξη

Για την επικοινωνία με τους τεχνικούς υποστήριξης και ανάπτυξης της IBM θα χρησιμοποιείται ως κοινή γλώσσα η Αγγλική, εκτός εάν άλλως δηλώνεται στο δικτυακό τόπο υποστήριξης του Connections Cloud. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η ταχύτερη δυνατή πρόοδος στην επίλυση προβλημάτων, η IBM απαιτεί ότι τα εξουσιοδοτημένα από εσάς πρόσωπα έχουν τα απαιτούμενα προσόντα για την αποτελεσματική επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον όποτε είναι απαραίτητο.

## 2.2.7 Πρόσθετες Υπηρεσίες Εξειδικευμένης Υποστήριξης

Στις πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχονται σε Πελάτες που λαμβάνουν Εξειδικευμένη Υποστήριξη περιλαμβάνονται οι εξής:

- Δυνατότητα επικοινωνίας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης της IBM για ζητήματα οποιουδήποτε βαθμού κρισιμότητας μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικώς.
- Πρόσβαση στην ομάδα Διαχείρισης Λογαριασμών Εξειδικευμένης Υποστήριξης (Advanced Support Account Management) μέσω email, τηλεφώνου ή άμεσων μηνυμάτων, για τη λήψη έμπρακτης υποστήριξης στην επίλυση αποριών σχετικά με νέες λειτουργίες, την καθοδήγηση σε θέματα υλοποίησης και υιοθέτησης, ζωντανές επιδείξεις λειτουργίας και εκπαίδευση, και πρόσβαση στο εξειδικευμένο περιεχόμενο μιας αφοσιωμένης κοινότητας Εξειδικευμένης Υποστήριξης.



### 3. Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή και Εφεδρική Αποθήκευση

Η IBM παρέχει ένα κέντρο αποκατάστασης μετά από καταστροφή (disaster recovery facility) που βρίσκεται γεωγραφικά απομακρυσμένο από το κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της, μαζί με τον απαιτούμενο υλικό εξοπλισμό και λογισμικό και τις απαιτούμενες συνδέσεις στο Internet, ώστε να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που πάψει να είναι διαθέσιμο το περιβάλλον παραγωγής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της IBM.

Σε περίπτωση που προκύψουν συνθήκες καταστροφής, όπου με τη φράση "συνθήκες καταστροφής" νοούνται περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure), όπως π.χ. Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλης κακόβουλης συμπεριφοράς, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα του IBM SaaS η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM, η IBM θα αποκαταστήσει την πρόσβαση του Πελάτη στις υπηρεσίες του IBM SaaS ως εξής. Η IBM θα εξασφαλίζει την παροχή της υποδομής υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύου η οποία θα επιτρέπει στον Πελάτη να αποκτήσει και πάλι πρόσβαση στο IBM SaaS εντός 12 ωρών από μια δήλωση καταστροφής. Το περιβάλλον θα αποκατασταθεί με χρήση των πιο πρόσφατων εφεδρικών αντιγράφων του Περιεχομένου, χωρίς απώλεια Περιεχομένου που να υπερβαίνει τις 8 ώρες από τη στιγμή της εφεδρικής αποθήκευσης του αποκατασταθέντος συνόλου δεδομένων του Περιεχομένου.

### 4. Ανάκτηση και Αφαίρεση Δεδομένων

Η IBM θα διατηρεί δεδομένα για περίοδο έως 90 ημερών από την ημερομηνία λήξης μιας συνδρομής. Πριν από τη λήξη μιας συνδρομής, οι Πελάτες μπορούν να εξαγάγουν τα επιχειρησιακά τους δεδομένα κοινωνικής δικτύωσης είτε χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες της υπηρεσίας για τη μεταφόρτωση περιεχομένου είτε χρησιμοποιώντας κάποιο από τα δημοσιευμένα API (<https://www.ibm.com/social>). Η εξαγωγή δεδομένων αλληλογραφίας γίνεται με βάση το χρόνο και τα υλικά όπως ισχύει για συμβουλευτικές υπηρεσίες. Τα δεδομένα προτιμήσεων χρηστών και άλλα μεταδεδομένα όπως, ενδεικτικά, υπογραφές email, κανόνες προώθησης αλληλογραφίας, φίλτρα μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, επιλογές παρουσίασης ημερολογίου κ.ο.κ. δεν είναι διαθέσιμα μέσω των API. Σε περίπτωση που τα δεδομένα αυτά απαιτούνται από τον Πελάτη, η IBM θα παράσχει τα εν λόγω δεδομένα στη συμφωνηθείσα μορφή με βάση το χρόνο και τα υλικά μετά τη λήξη της περιόδου συνδρομής ή δοκιμής. Η IBM πρέπει να έχει λάβει έγγραφη ειδοποίηση ότι τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα το αργότερο μέχρι την ημερομηνία λήξης της περιόδου συνδρομής. Όταν ο Πελάτης δεν ζητά την επιστροφή δεδομένων, η IBM θα διαγράφει τα δεδομένα καθιστώντας αδύνατη την αποκατάστασή τους σύμφωνα με τις καλές πρακτικές του κλάδου.

### 5. Επικοινωνία

Οι Πελάτες λαμβάνουν ενημερωτικά μηνύματα email από την Ομάδα IBM Customer Services για:

#### α. Ενημερώσεις Υπηρεσιών

Μέσω αυτών των μηνυμάτων email ειδοποιούνται οι διαχειριστές των Πελατών για ορατές αλλαγές στην υπηρεσία, για νέες λειτουργίες ή για αιτήματα από την IBM ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης αξιοποίηση των υπηρεσιών από τους Πελάτες. Τα μηνύματα αυτά αποστέλλονται συνήθως 2 εβδομάδες πριν το σαββατοκύριακο κατά το οποίο υλοποιούνται οι αλλαγές σε περίπτωση που δεν απαιτείται κάποια ενέργεια από τον Πελάτη. Αν απαιτείται κάποια ενέργεια από εσάς, όπως π.χ. μια αλλαγή στις ρυθμίσεις του δικτύου ή η παροχή οδηγιών στους χρήστες, αποστέλλεται μια πρόσθετη ειδοποίηση πριν την υλοποίηση της αλλαγής.

#### β. Ειδοποιήσεις Συντήρησης

Μέσω αυτών των μηνυμάτων email προς τους Πελάτες επιβεβαιώνεται η χρήση ενός δεσμευμένου/προγραμματισμένου χρονικού διαστήματος συντήρησης. Αποστέλλονται συνήθως 3 ημέρες πριν ως υπενθύμιση για το επερχόμενο χρονικό διάστημα συντήρησης. Στο τέλος του χρονικού διαστήματος συντήρησης αποστέλλεται μια νέα ειδοποίηση μέσω της οποίας ενημερώνονται οι Πελάτες ότι οι εργασίες συντήρησης έχουν ολοκληρωθεί. Πληροφορίες για το επόμενο χρονικό διάστημα συντήρησης παρέχονται επίσης στην ιστοσελίδα: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Οι συνδρομητές δεν λαμβάνουν τα προειδοποιητικά email που αποστέλλονται σε κατονομαζόμενους διαχειριστές/παραλήπτες. Αντί για μηνύματα email, οι συνδρομητές βλέπουν μια ανακοίνωση εργασιών συντήρησης στο πρόγραμμα πλοήγησής τους 3 ημέρες πριν την έναρξη ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης.



γ. Ειδοποιήσεις για Περιστατικά

Η Ομάδα IBM Customer Services θα ειδοποιεί τους Πελάτες εγκαίρως, μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (ιστοσελίδα κατάστασης κέντρου πληροφοριακών συστημάτων, μηνύματα SMS (βάσει συνδρομής) και τακτικά μηνύματα email) για την κατάσταση αποκατάστασης των υπηρεσιών. Οι ειδοποιήσεις αυτές αποστέλλονται συνήθως όταν η IBM έχει επιβεβαιώσει την ύπαρξη του ζητήματος, κατά τη διάρκεια του περιστατικού για να ενημερώνονται οι Πελάτες ότι η IBM ασχολείται με την επίλυση του ζητήματος, και στο τέλος του περιστατικού δίνοντας το σήμα λήξης συναγερμού. Αποστέλλονται ειδοποιήσεις στους Πελάτες για περιστατικά με γενικές επιπτώσεις στην παροχή της υπηρεσίας. Η IBM μπορεί να μην προβαίνει στην αποστολή ειδοποιήσεων για ζητήματα δευτερεύουσας σημασίας ή για ζητήματα που έχουν επιπτώσεις σε λίγους ή σε έναν μόνο πελάτη.