

## IBM Coremetrics Web Analytics

Οι όροι των παρόντων Όρων Χρήσης της IBM είναι επιπρόσθετοι στους 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"). Διαβάστε προσεκτικά τους παρόντες Όρους Χρήσης για το IBM SaaS ("Όροι Χρήσης") πριν χρησιμοποιήσετε το IBM SaaS και οποιοδήποτε αντίστοιχο Λογισμικό Ενεργοποίησης. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το IBM SaaS και το Λογισμικό Ενεργοποίησης μόνο αφού αποδεχθεί τους παρόντες Όρους Χρήσης. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS ή του Λογισμικού Ενεργοποίησης ή πατώντας ένα κουμπί "Αποδοχή", ο Πελάτης αποδέχεται τους παρόντες Όρους Χρήσης.

**ΕΑΝ ΑΠΟΔΕΧΕΣΤΕ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΕΞ ΟΝΟΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΔΗΛΩΝΕΤΕ ΚΑΙ ΕΓΓΥΑΣΤΕ ΟΤΙ ΕΙΣΤΕ ΠΛΗΡΩΣ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΙ ΝΑ ΔΕΣΜΕΥΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ΜΕ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ Ή ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΠΛΗΡΩΣ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΙ ΝΑ ΔΕΣΜΕΥΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ, ΤΟΤΕ ΜΗΝ ΠΡΟΒΑΙΝΕΤΕ ΚΑΘ' ΟΙΟΝΔΗΠΟΤΕ ΤΡΟΠΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ IBM SaaS, ΟΥΤΕ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ.**

### Μέρος 1 – Γενικοί Όροι

#### 1. Σκοπός

Οι παρόντες Όροι Χρήσης για το IBM SaaS ("Όροι Χρήσης") αφορούν στο ακόλουθο IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Για το σκοπό των παρόντων Όρων Χρήσης μόνο, με τον όρο "IBM SaaS" νοείται η συγκεκριμένη προσφορά IBM SaaS που προσδιορίζεται στον παρόν Άρθρο 1.

Ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση του IBM SaaS μόνο κατά τη διάρκεια μιας έγκυρης Περιόδου Συνδρομής.

#### 2. Ορισμοί

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στους παρόντες Όρους Χρήσης, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση. Για τους σκοπούς των παρόντων Όρων Χρήσης, ο όρος "Πρόγραμμα" (Program) περιλαμβάνει τον όρο "πρόγραμμα" (program) όπως αυτός μπορεί να χρησιμοποιείται στην αντίστοιχη Σύμβαση, και ο όρος "Εγγραφο Συναλλαγής" (Transaction Document) περιλαμβάνει τον όρο "Προσφορά Τιμής IBM SaaS" (IBM SaaS Quotation).

**Λογισμικό Ενεργοποίησης (Enabling Software)** – οποιοδήποτε Πρόγραμμα και αντίστοιχα υλικά που παρέχονται στον Πελάτη από την IBM ή από τρίτο προμηθευτή στα πλαίσια της προσφοράς IBM SaaS προκειμένου να καθίσταται δυνατή η πρόσβαση και χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη.

**Πρακτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Practice)** – η Πρακτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία διατίθεται στο Internet στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/privacy>, καθώς και οποιαδήποτε μεταγενέστερη τροποποίησή της.

### **3. Γενικοί Όροι Χρέωσης**

#### **3.1 Μετρικά Συστήματα**

Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή (Million Server Calls - MSC) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα MSC είναι ένα (1) εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στο IBM SaaS και τα οποία επεξεργάζεται το IBM SaaS ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για μία Ταυτότητα Πελάτη (Client ID). Μια Κλήση στον Εξυπηρετητή της οποίας γίνεται επεξεργασία από διαφορετικές Ταυτότητες Πελάτη θα μετράται ως μία μοναδική Κλήση στον Εξυπηρετητή για κάθε μοναδική Ταυτότητα Πελάτη. Μια Ταυτότητα Πελάτη διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στο IBM SaaS, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους δικτυακούς τόπους του Πελάτη. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εκατομμυρίων Κλήσεων στον Εξυπηρετητή που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

Εκατομμύριο Εντυπώσεις Μάρκετινγκ (Million Marketing Impressions - MMI) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα MMI είναι ένα (1) εκατομμύριο εντυπώσεις μάρκετινγκ που συγκεντρώθηκαν και των οποίων έγινε επεξεργασία. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού MMI που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

Ταυτότητα Οντότητας (Entity ID) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Ταυτότητα Οντότητας είναι μια μοναδική ταυτότητα, για την οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται διαφορετικοί όροι στο περιβάλλον SaaS, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής: Ταυτότητα Πελάτη (Client ID/customer ID), ταυτότητα συνεργάτη (partner ID), ταυτότητα προμηθευτή (supplier ID/vendor ID) ή ταυτότητα EDI. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Ταυτοτήτων Οντοτήτων που προσδιορίζονται στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το IBM SaaS, η Ταυτότητα Οντότητας (που συχνά αναφέρεται ως Ταυτότητα Πελάτη στα πλαίσια του SaaS) διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στο IBM SaaS, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους δικτυακούς τόπους. Απαιτούνται πρόσθετες Ταυτότητες Οντοτήτων εάν ο Πελάτης υπερβαίνει την ποσότητα που δικαιούται στο IBM SaaS.

Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, εκπαιδευτικών συμβάντων, υπηρεσιών επιχειρησιακής ανάλυσης ή συμβάντων υπηρεσιών που βασίζονται σε παραδοτέα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

#### **3.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση**

##### **3.2.1 Προετοιμασία (Set-Up)**

Θα επιβληθούν εφάπαξ χρεώσεις προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή του IBM SaaS. Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.

##### **3.2.2 Επιλογές Τιμολόγησης**

Η διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής που μπορεί να παραγγελθεί για αυτή την προσφορά IBM SaaS είναι έως 60 μήνες.

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Οι επιλογές τιμολόγησης για τη χρέωση συνδρομής του IBM SaaS είναι οι εξής:

- α. Προκαταβολική πληρωμή πλήρους ποσού
- β. Μηνιαίως (εκ των υστέρων)
- γ. Τριμηνιαίως (προκαταβολικά)
- δ. Ετησίως (προκαταβολικά)

Η καθορισμένη επιλογή τιμολόγησης θα ισχύει για τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Το πληρωτέο ποσό ανά κύκλο τιμολόγησης θα βασίζεται στην ετήσια χρέωση συνδρομής και τον αριθμό κύκλων τιμολόγησης σε ένα έτος.

### 3.2.3 Χρέωση για Τμήμα του Μήνα

Η χρέωση για Τμήμα του Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται στον Πελάτη. Η Χρέωση για Τμήμα του Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του εναπομένου τμήματος του μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από την IBM ότι η πρόσβασή του στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη.

### 3.2.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη σε οποιοδήποτε επιχειρηματικό τρίμηνο (με βάση το ημερολογιακό έτος) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής κατά τρεις (3) φορές, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής. Εάν η αρχική παροχή του IBM SaaS στον Πελάτη γίνεται εντός ενός δεδομένου επιχειρηματικού τριμήνου, η χρέωση υπέρβασης θα υπολογιστεί κατ' αναλογίαν.

### 3.2.5 Κατ' Απαίτηση Προετοιμασία (On Demand Setup)

Τα επιμέρους τμήματα της Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας θα τιμολογούνται με την υποβολή σχετικής παραγγελίας στην IBM και θα καθίστανται πληρωτέα όπως καθορίζεται στη Σύμβαση ή σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

### 3.2.6 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης για πρόσθετες εξ αποστάσεως υπηρεσίες θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.

## 4. Δημιουργία Λογαριασμού και Πρόσβαση

Όταν ένας Χρήστης του IBM SaaS εγγραφεί για την απόκτηση λογαριασμού ("Λογαριασμός"), η IBM μπορεί να παράσχει στο Χρήστη του IBM SaaS μια ταυτότητα Λογαριασμού και έναν κωδικό πρόσβασης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS διαχειρίζεται τις πληροφορίες του Λογαριασμού του και μεριμνά για έγκαιρη ενημέρωσή τους. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει τη διόρθωση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που παρασχέθηκαν στα πλαίσια της διαδικασίας εγγραφής για ένα Λογαριασμό ή για τη χρήση του IBM SaaS, ή την αφαίρεση αυτών από τις πληροφορίες του Λογαριασμού, και οι εν λόγω πληροφορίες θα διορθωθούν ή θα αφαιρεθούν, με την επισήμανση ότι η αφαίρεση πληροφοριών ενδέχεται να εμποδίζει την πρόσβαση στο IBM SaaS.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το Λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα Λογαριασμό Χρήστη του IBM SaaS ή να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε προσφορά IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη.

## 5. Προσφορές Αντικατάστασης

Ορισμένες προσφορές IBM SaaS μπορούν να αποκτηθούν έναντι μειωμένης χρέωσης για την αντικατάσταση προσφορών IBM SaaS που πληρούν τις προϋποθέσεις. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM θα τερματίσει τη χρήση της αντικαθιστώμενης προσφοράς IBM SaaS από τον Πελάτη όταν ο Πελάτης έχει αποκτήσει πρόσβαση στην προσφορά αντικατάστασης IBM SaaS.

## 6. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η προσφορά IBM SaaS μπορεί να περιλαμβάνει Λογισμικό Ενεργοποίησης που παρέχεται από την IBM ή από τρίτο προμηθευτή. Εάν ο Πελάτης προβεί στη μεταφόρτωση (download) ή εγκατάσταση οποιουδήποτε Λογισμικού Ενεργοποίησης, ο Πελάτης συμφωνεί να μη χρησιμοποιεί το εν λόγω Λογισμικό Ενεργοποίησης για οποιονδήποτε άλλο σκοπό εκτός από τη διευκόλυνση και ενεργοποίηση της πρόσβασης και χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη. Εάν το Λογισμικό Ενεργοποίησης παρουσιάζεται με χωριστή σύμβαση άδειας χρήσης (για παράδειγμα, με τη Διεθνή Σύμβαση Άδειας Χρήσης της IBM για Προγράμματα χωρίς Εγγύηση (IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs - "Σύμβαση ILAN") ή με άλλη σύμβαση άδειας χρήσης είτε της IBM είτε κάποιου τρίτου προμηθευτή) κατά την εγκατάσταση ή μεταφόρτωση του Λογισμικού Ενεργοποίησης, τότε η εν λόγω χωριστή σύμβαση θα διέπει τη χρήση του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι αποδέχεται τους εν λόγω όρους προβαίνοντας στην αποδοχή των παρόντων Όρων Χρήσης ή στη μεταφόρτωση, εγκατάσταση ή χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης.

Λογισμικό Ενεργοποίησης είναι προγράμματα και οποιαδήποτε σχετικά υλικά που παρέχονται από την IBM στον Πελάτη στα πλαίσια των Υπηρεσιών προκειμένου να καθίσταται δυνατή η πρόσβαση και χρήση των Υπηρεσιών από τον Πελάτη. Το Λογισμικό Ενεργοποίησης ανήκει στην IBM, τα πνευματικά του

δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και παραχωρείται με άδεια χρήσης, δεν πωλείται. Η IBM χορηγεί στον Πελάτη μια μη αποκλειστική άδεια για τη χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης για το σκοπό που καθορίζεται στη Σύμβαση, καθώς και για την εγκατάστασή του στο σύστημα του Πελάτη για την υποστήριξη της εν λόγω χρήσης, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης: (i) συμμορφώνεται με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, (ii) εξασφαλίζει ότι οποιοσδήποτε κάνει χρήση του Λογισμικού Λογισμικό Ενεργοποίησης (είτε τοπικά είτε εξ αποστάσεως) (1) το πράττει αποκλειστικά για λογαριασμό του Πελάτη και (2) συμμορφώνεται με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, (iii) δεν προβαίνει (1) στη χρήση, εγκατάσταση, αντιγραφή, τροποποίηση ή διανομή του Λογισμικού Ενεργοποίησης, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ρητώς στην παρούσα Σύμβαση και (2) στην αντίστροφη συμβολομετάφραση (reverse assemble), αντίστροφη μεταγλώττιση (reverse compile) ή κατά άλλον τρόπο μετάφραση ή αποσυμπίληση (reverse engineer) του Λογισμικού Ενεργοποίησης, (iv) δεν χρησιμοποιεί οποιοδήποτε από τα λειτουργικά τμήματα, αρχεία, ενότητες, οπτικοακουστικό περιεχόμενο ή σχετιζόμενα κατοχυρωμένα με άδεια χρήσης υλικά του Λογισμικού Ενεργοποίησης χωριστά από το Λογισμικό Ενεργοποίησης, και (v) δεν προβαίνει στην ενοικίαση ή εκμίσθωση του Λογισμικού Ενεργοποίησης ή στη χορήγηση περαιτέρω αδειών χρήσης του Λογισμικού Ενεργοποίησης.

## **7. Κατ' Απαίτηση Προετοιμασία (On Demand Setup)**

Τα επιμέρους τμήματα της Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας του IBM SaaS μπορούν να παραγγελθούν από τον Πελάτη όποτε χρειαστεί και υπόκεινται στους όρους των παρόντων Όρων Χρήσης, της Σύμβασης και οποιουδήποτε Εγγράφου Συναλλαγής.

Τα ακόλουθα επιμέρους τμήματα της Κατ' Απαίτηση Προετοιμασίας είναι διαθέσιμα για παραγγελία στα πλαίσια του IBM SaaS:

- Ταυτότητα Οντότητας

## **8. Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)**

### **8.1 IBM Coremetrics LIVEMail - Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium (Premium Onboarding Services)**

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 10 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους Πελάτες του IBM Coremetrics LIVEMail. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.2 IBM Coremetrics - Υπηρεσίες Ελέγχου Προσδιοριστικών (Tag Audit Services)**

Παρέχονται έως 16 ώρες εξ αποστάσεως ανάλυσης του δικτυακού τόπου του Πελάτη με σκοπό την επίτευξη της καλύτερης δυνατής χρήσης προσδιοριστικών (tags). Στις υπηρεσίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, η παροχή βέλτιστων πρακτικών, ο καθορισμός απαιτήσεων αναφορικά με τον ορισμό προσδιοριστικών και ο εντοπισμός τυχόν ελλείψεων στα υπάρχοντα προσδιοριστικά. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.3 IBM Coremetrics - Υπηρεσίες Ανάλυσης Διεργασιών Μετατροπής (Conversion Process Analysis Services)**

Παρέχεται καθοδήγηση διάρκειας έως 48 ωρών με τη χρήση προηγμένων τεχνικών ανάλυσης με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων του αναλυόμενου δικτυακού τόπου και τον εντοπισμό των κύριων προβλημάτων και σημείων τριβής. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.4 IBM Coremetrics - Υπηρεσίες Ανάλυσης Απόδοσης Δικτυακού Τόπου (Site Performance Analysis Services)**

Παρέχεται εμπειριστατωμένη ανάλυση διάρκειας 48 ωρών της απόδοσης των ειδών και καναλιών επισκεπτών σε όλες τις ιστοσελίδες του δικτυακού τόπου του πελάτη, από την είσοδό τους μέχρι την αποχώρησή τους. Η προσφορά αυτή παρέχει επίσης μια αξιολόγηση ευρωστίας (health assessment) του δικτυακού τόπου σε ό,τι αφορά τον κύκλο ζωής της εμπειρίας του πελάτη και τις δυνατότητες βελτίωσης της εμπειρίας των επισκεπτών σε βασικά σημεία μετατροπής. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## **8.5 IBM Coremetrics - Υπηρεσίες Ταχείας Έναρξης με την Υλοποίηση Προσδιοριστικών (Quick Start Tag Implementation Services)**

Παρέχονται έως 50 ώρες ταχείας συλλογής βασικών δεδομένων μέσω της παράδοσης ενός ειδικά προσαρμοσμένου γενικού αρχείου Javascript που θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις υλοποίησης προσδιοριστικών του πελάτη, μαζί με την απαραίτητη τεκμηρίωση για τη συντήρηση του αρχείου Javascript. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά διαδικτυακό τομέα (web domain) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## **8.6 IBM Coremetrics - Εργαστήριο KPI (Key Performance Indicators Workshop)**

Αυτό το εργαστήριο, το οποίο περιλαμβάνει έως 40 ώρες εκπαίδευσης, θα βοηθά νέους και υπάρχοντες πελάτες στην αξιοποίηση δεδομένων για σκοπούς ανάλυσης και λήψης αποφάσεων. Παρέχει καθοδήγηση στη χρήση δεικτών KPI (key performance indicators) και στη χρήση αναφορών για την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## **8.7 Εργαστήριο IBM Coremetrics Explore (IBM Coremetrics Explore Workshop)**

Αυτό το εργαστήριο, που περιλαμβάνει έως 40 ώρες εκπαίδευσης, θα επιτρέψει στους διευθυντές της επιχείρησης του πελάτη να αξιοποιήσουν καλύτερα τα δεδομένα για σκοπούς ανάλυσης και να αναπτύξουν μια στρατηγική προσδιορισμού χαρακτηριστικών για τη βελτιστοποίηση της εν λόγω ανάλυσης. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## **8.8 Εργαστήριο Ενεργοποίησης του IBM Coremetrics (IBM Coremetrics Enablement Workshop)**

Αυτό το εργαστήριο, το οποίο περιλαμβάνει έως 30 ώρες εκπαίδευσης, θα εκπαιδεύει νέους και υπάρχοντες πελάτες στο πώς μπορούν να ορίσουν μόνοι τους τα σωστά προσδιοριστικά για το δικτυακό τους τόπο, αντί να χρησιμοποιήσουν έναν μηχανικό υλοποίησης για την εργασία αυτή. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## **8.9 Εργαστήριο Δημιουργίας Αρχείου Ορισμού Κατηγοριών IBM Coremetrics (IBM Coremetrics Category Definition File Workshop)**

Αυτό το εργαστήριο, διάρκειας έως 32 ωρών, θα καθοδηγεί τον πελάτη στη δημιουργία ενός ισχυρού πλαισίου κατηγοριοποίησης εμπορευμάτων που θα παρέχει τα απαραίτητα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών εμπορευμάτων. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά Ταυτότητα Πελάτη (Client ID) και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

# **9. Αναστολή του IBM SaaS και Καταγγελία**

## **9.1 Αναστολή**

### **9.1.1 Αναστολή Λογαριασμού Χρήστη**

Σε περίπτωση αθέτησης των Όρων Χρήσης, της Σύμβασης ή της Οριοθέτησης Αποδεκτής Χρήσης, παράνομης χρήσης πνευματικής ιδιοκτησίας της IBM ή παραβίασης εφαρμοστέου δικαίου από Χρήστη του IBM SaaS, η IBM διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να ανακαλέσει την πρόσβαση του εν λόγω Χρήστη στο IBM SaaS ή/και να διαγράψει το Περιεχόμενο του εν λόγω Χρήστη, οποτεδήποτε. Η IBM θα ειδοποιεί τον Πελάτη για οποιαδήποτε ενέργεια αναστολής ή ανάκλησης.

### **9.1.2 Αναστολή Λογαριασμού Πελάτη**

Εάν ο Λογαριασμός του Πελάτη είναι εκπρόθεσμος κατά 30 ημέρες ή παραπάνω (εκτός από ό,τι αφορά σε χρεώσεις που αποτελούν αντικείμενο εύλογης και καλής τη πίστη διαφοράς), επιπλέον των όποιων άλλων δικαιωμάτων και μέσων ικανοποίησης έχει στη διάθεσή της, η IBM διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει το IBM SaaS που παρέχεται στον Πελάτη, χωρίς καμία ευθύνη προς τον Πελάτη, έως ότου εξοφληθούν πλήρως τα εν λόγω ποσά, υπό την προϋπόθεση, όμως, ότι η IBM δεν θα προβεί σε αναστολή χωρίς να έχει παράσχει στον Πελάτη πρότερη έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 10 εργάσιμων ημερών ότι ο λογαριασμός του είναι εκπρόθεσμος.

## **9.2 Καταγγελία**

Η IBM μπορεί να τερματίσει την πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS για σπουδαίο λόγο εάν ο Πελάτης δεν συμμορφώνεται με τους όρους της Σύμβασης ή των παρόντων Όρων Χρήσης και η εν λόγω μη συμμόρφωση δεν επανορθώνεται σε εύλογο χρονικό διάστημα από την παραλαβή έγγραφης ειδοποίησης

από την IBM. Με τον εν λόγω τερματισμό, τα δικαιώματα πρόσβασης και τα άλλα δικαιώματα του Πελάτη επί του IBM SaaS ακυρώνονται και παύουν να ισχύουν. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης και οι Χρήστες του IBM SaaS του πρέπει να διακόψουν κάθε περαιτέρω χρήση του IBM SaaS και να καταστρέψουν οποιαδήποτε αντίγραφα του αντίστοιχου Λογισμικού Ενεργοποίησης που έχουν στην κατοχή ή υπό τον έλεγχό τους.

## **10. Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής**

### **10.1 Αυτόματη Ανανέωση Περιόδου Συνδρομής**

Για πελάτες που έχουν συνάψει Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage της IBM ή Διεθνή Σύμβαση Passport Advantage Express της IBM, οι όροι των πρώτων δύο παραγράφων του Άρθρου 3.5.4 της Σύμβασης: Ετήσια Ανανέωση Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού και Επιλεγμένης Υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε σχετικών Όρων που Εμπιπτουν στο Δίκαιο συγκεκριμένου Κράτους, διέπουν την παρούσα προσφορά IBM SaaS, με την εξαίρεση ότι για τους σκοπούς των παρόντων Όρων Χρήσης:

- α. οι λέξεις "συνδρομή και υποστήριξη λογισμικού" ή "Επιλεγμένη Υποστήριξη" αντικαθίστανται από τις λέξεις "Περίοδος Συνδρομής του IBM SaaS", και
- β. προκειμένου να εμποδίσει την αυτόματη ανανέωση της Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM έγγραφη ειδοποίηση ακύρωσης τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της ισχύουσας Περιόδου Συνδρομής.

### **10.2 Απαιτείται Ανανέωση από τον Πελάτη**

Για πελάτες που έχουν συνάψει Διεθνή Σύμβαση της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου στην εν λόγω Σύμβαση (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε όρων που εμπιπτουν στο δίκαιο συγκεκριμένης χώρας), η προσφορά IBM SaaS δεν θα ανανεωθεί στο τέλος της αρχικής Περιόδου Συνδρομής. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά τη λήξη της αρχικής Περιόδου Συνδρομής, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει μια νέα συνδρομή για το IBM SaaS βάσει των όρων της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM, ανάλογα με την περίπτωση.

## **11. Έκτακτη Συντήρηση και Προγραμματισμένη Συντήρηση**

Η IBM μπορεί να εκτελεί σε τακτική βάση προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης κατά τη διάρκεια των χρονικών διαστημάτων συντήρησης που έχουν οριστεί από την IBM. Μπορεί να προκύψουν και άλλα χρονικά διαστήματα διακοπής λειτουργίας, προγραμματισμένα και μη.

Το IBM SaaS δεν θα είναι διαθέσιμο κατά τις ώρες αυτές.

## **12. Ενημερώσεις: Ισχύοντες Όροι και Εξουσιοδότηση για Αυτόματες Ενημερώσεις**

Οι παρόντες Όροι Χρήσης διέπουν όλες τις βελτιώσεις, τροποποιήσεις, παραλλαγές, αναθεωρήσεις, ενημερώσεις, συμπληρώματα, πρόσθετα λειτουργικά τμήματα και αντικαταστάσεις για το IBM SaaS (από κοινού "Ενημερώσεις") που μπορεί να παρέχονται ή να καθίστανται διαθέσιμες από την IBM για το IBM SaaS, με την επιφύλαξη οποιωνδήποτε πρόσθετων παρεχόμενων από την IBM όρων που διέπουν τις εν λόγω Ενημερώσεις. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να προβαίνει, και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει, σύμφωνα με τις πρότυπες διαδικασίες λειτουργίας της IBM, στην αυτόματη μετάδοση, προσπέλαση, εγκατάσταση και κατά άλλον τρόπο παροχή Ενημερώσεων στο IBM SaaS χωρίς περαιτέρω ειδοποίηση και χωρίς να απαιτείται η συναίνεση του Πελάτη. Η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση, και καμία διάταξη στους παρόντες Όρους Χρήσης δεν μπορεί να ερμηνεύεται ως υποχρέωση της IBM, να προβαίνει στη δημιουργία, παροχή ή εγκατάσταση Ενημερώσεων.

## **13. Ενημέρωση των Όρων Χρήσης**

Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει οποτεδήποτε στην τροποποίηση των παρόντων Όρων Χρήσης, μόνο αναφορικά με την πιθανή μελλοντική χρήση του IBM SaaS, παρέχοντας σχετική ειδοποίηση για τους εν λόγω τροποποιημένους όρους στον Πελάτη. Η συνεχόμενη χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη συνεπάγεται την εκ μέρους του αποδοχή ότι δεσμεύεται από τους εν λόγω τροποποιημένους Όρους Χρήσης.

## **14. Τεχνική Υποστήριξη**

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την προσφορά IBM SaaS και το Λογισμικό Ενεργοποίησης, ανάλογα με την περίπτωση, κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Η εν λόγω τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Πληροφορίες για την Τεχνική Υποστήριξη διατίθενται στην ακόλουθη ιστοσελίδα:

[http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html).

## **15. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Δεδομένων**

### **15.1 Υποχρεώσεις του Πελάτη**

Αναφορικά με όλα τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που παρέχονται από τον Πελάτη ή μέσω του Πελάτη στην IBM, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος, ως αποκλειστικός Υπεύθυνος Επεξεργασίας Δεδομένων (Data Controller), για τη συμμόρφωση με όλους τους εφαρμοστέους νόμους περί προστασίας δεδομένων ή άλλους συναφείς νόμους όπως π.χ., ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, την Οδηγία 95/46/EC (και τους νόμους που εφαρμόζουν την εν λόγω Οδηγία) και ρυθμίζουν την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων ειδικών κατηγοριών δεδομένων, σύμφωνα με τους αντίστοιχους ορισμούς στην εν λόγω Οδηγία (και τους νόμους που εφαρμόζουν την εν λόγω Οδηγία).

Ο Πελάτης συμφωνεί να αποκτή όλες τις απαιτούμενες από το νόμο συναινέσεις, εξουσιοδοτήσεις και εγκρίσεις και να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες αποκαλύψεις (i) πριν συμπεριλάβει οποιαδήποτε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε Περιεχόμενο και (ii) πριν χρησιμοποιήσει το Λογισμικό Ενεργοποίησης και το IBM SaaS.

Ο Πελάτης επιβεβαιώνει και αποδέχεται ότι (i) είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιαδήποτε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που μπορεί να περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε πληροφοριών τις οποίες οποιοσδήποτε Χρήστης του IBM SaaS διαθέτει για κοινή χρήση σε τρίτους για λογαριασμό του Πελάτη, και (ii) ότι έχει βεβαιωθεί ότι τα μέτρα ασφαλείας που καθορίζονται στους παρόντες Όρους Χρήσης παρέχουν το κατάλληλο επίπεδο προστασίας για οποιαδήποτε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα.

Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των σκοπών επεξεργασίας και των μέσων που χρησιμοποιεί η IBM για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα βάσει των παρόντων Όρων Χρήσης, συμπεριλαμβανομένου του ότι η εν λόγω επεξεργασία σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη δεν θα έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση εφαρμοστέων νόμων περί προστασίας δεδομένων από την IBM.

### **15.2 Υποχρεώσεις της IBM**

Η IBM θα επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μόνο κατά τρόπο που είναι εύλογα αναγκαίος για την παροχή του IBM SaaS και μόνο για το σκοπό αυτό.

Η IBM θα επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μόνο στα πλαίσια της παράδοσης του IBM SaaS όπως περιγράφεται από την IBM και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η παρεχόμενη από την IBM περιγραφή είναι σύμφωνη με τις οδηγίες επεξεργασίας του Πελάτη.

Η IBM θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες να εφαρμόζει τα μέτρα ασφαλείας που καθορίζονται στους παρόντες Όρους Χρήσης, και μετά την καταγγελία ή λήξη είτε των παρόντων Όρων Χρήσης είτε της Σύμβασης, η IBM θα καταστρέψει ή θα επιστρέψει στον Πελάτη όλα τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του.

Εάν ο Πελάτης ή ένας Υπεύθυνος Επεξεργασίας Δεδομένων του Πελάτη απαιτείται από την εφαρμοστέα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων να παράσχει πληροφορίες για Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα ή να παράσχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα Δεδομένα αυτά σε οποιοδήποτε πρόσωπο ή αρμόδια αρχή, η IBM θα συνεργάζεται εύλογα με τον Πελάτη στην παροχή των εν λόγω πληροφοριών ή της εν λόγω πρόσβασης.

### **15.3 Διεθνείς Διαβιβάσεις**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι, όταν η IBM εύλογα κρίνει ότι είναι χρήσιμο για την εκ μέρους της παροχή του IBM SaaS, η IBM μπορεί να διαβιβάσει Περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στα νομικά πρόσωπα και στις χώρες που έχει γνωστοποιήσει στον Πελάτη. Τέτοια διαβίβαση μπορεί να γίνει σε χώρα εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, ή σε χώρα που δεν έχει δηλωθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως χώρα που διασφαλίζει ένα επαρκές επίπεδο προστασίας δεδομένων. Ο Πελάτης συναινεί στην παροχή του IBM SaaS από τα εν λόγω νομικά πρόσωπα στις εν λόγω χώρες και είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα διαμέσου κρατικών συνόρων βάσει των Όρων Χρήσης, γίνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η IBM θα συνεργάζεται εύλογα με τον Πελάτη, προς όφελος του ίδιου του Πελάτη ή του Υπευθύνου Επεξεργασίας Δεδομένων του Πελάτη, στην εκπλήρωση

οποιαδήποτε νομικών υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της εξασφάλισης των απαιτούμενων αδειών.

#### 15.4 Ασφάλεια Δεδομένων

Η IBM θα προβεί στη λήψη εμπορικά εύλογων μέτρων σύμφωνα με τις καθιερωμένες πρακτικές της, οι οποίες αναθεωρούνται κατά διαστήματα, προκειμένου να εφαρμόσει:

- μηχανισμούς ελέγχου σχεδιασμένους για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε εγκαταστάσεις της όπου γίνεται αποθήκευση και επεξεργασία Περιεχομένου,
- μηχανισμούς ελέγχου σχεδιασμένους για την προστασία της ακεραιότητας του εξοπλισμού στον οποίο γίνεται αποθήκευση και επεξεργασία Περιεχομένου,
- δραστηριότητες ανασκόπησης ασφάλειας σχεδιασμένες για τον προσδιορισμό και την επιδιόρθωση τρωτών σημείων σε συστήματα, δίκτυα, λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές,
- μηχανισμούς ελέγχου ροών δεδομένων δικτύου, διαδικτύου και email σχεδιασμένους για τον περιορισμό μη ταυτοποιημένης πρόσβασης και βοήθεια στην προστασία έναντι γνωστών και προβλεπόμενων τρωτών σημείων, και
- μηχανισμούς ελέγχου διαχείρισης προβλημάτων και διαχείρισης αλλαγών και καταγραφή διαχειριστικών εργασιών σε συσκευές.

#### 16. Συμμόρφωση με τον Εφαρμοστέο Νόμο περί Εξαγωγών

Κάθε ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνεί να συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς περί εισαγωγών και εξαγωγών, συμπεριλαμβανομένων των κανονισμών των Ηνωμένων Πολιτειών περί οικονομικών αποκλεισμών και κυρώσεων και των απαγορεύσεων εξαγωγής από ορισμένους τελικούς χρήστες ή για οποιεσδήποτε απαγορευμένες τελικές χρήσεις (στις οποίες περιλαμβάνεται η χρήση σε πυρηνικές εγκαταστάσεις, διαστημόπλοια και πυραύλους, και χημικά και βιολογικά όπλα). Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι το Περιεχόμενο δεν θα ελέγχεται, εν όλω ή εν μέρει, βάσει του Κανονισμού Διεθνούς Διακίνησης Όπλων (International Traffic in Arms Regulation - ITAR) των Ηνωμένων Πολιτειών. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την εξ αποστάσεως υποστήριξη της παράδοσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι δεν απαιτείται άδεια εξαγωγής για Περιεχόμενο που είναι προσβάσιμο από την IBM για την παροχή του IBM SaaS, ούτε απαγορεύεται η εξαγωγή του εν λόγω Περιεχομένου σε διεθνείς πόρους ή προσωπικό της IBM βάσει των ισχύοντων νόμων περί ελέγχου εξαγωγών.

#### 17. Αποζημίωση

Ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώνει, να υπερασπίζεται και να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων που απορρέουν από ή σχετίζονται με: 1) την παραβίαση της Οριοθέτησης Αποδεκτής Χρήσης από τον Πελάτη ή από οποιονδήποτε Χρήστη του IBM SaaS, ή 2) Περιεχόμενο που δημιουργήθηκε στο IBM SaaS ή παρασχέθηκε, μεταφορτώθηκε ή διαβιβάστηκε στο IBM SaaS από τον Πελάτη ή από οποιονδήποτε Χρήστη του IBM SaaS.

#### 18. Παραβίαση Πνευματικών Δικαιωμάτων

Αποτελεί πολιτική της IBM να σέβεται τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας άλλων. Για να αναφέρετε την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα Digital Millennium Copyright Act Notices στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

#### 19. Εγγύηση και Εξαιρέσεις

##### 19.1 Δεν παρέχεται εγγύηση

ΥΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΜΟ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ Ο ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟΣ, Η IBM ΔΕΝ ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΥΠΟΣΧΕΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΙΩΠΗΡΕΣ, ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ IBM SaaS, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ Ή ΥΠΟΣΧΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ ΚΑΙ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΙ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΕΓΓΥΗΣΗΣ Ή ΥΠΟΣΧΕΣΗΣ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ.

#### 20. Όροι που αφορούν σε Συγκεκριμένες Προσφορές IBM SaaS

Σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS, 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, 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.

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.

## 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Coremetrics Web Analytics περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Ταυτοτήτων Πελάτη (Client IDs) για την κάλυψη των αναγκών διαδικτυακής ανάλυσης του Πελάτη. Εάν είναι απαραίτητο, παρέχονται 1-50 Ταυτότητες Πελάτη χωρίς χρέωση στον Πελάτη. Οποιοσδήποτε πρόσθετες Ταυτότητες Πελάτη επιπλέον των πρώτων 50 υπόκεινται σε μια πρόσθετη χρέωση.
- β. IBM Coremetrics Explore (περιλαμβάνονται πενήντα (50) αναφορές εξερεύνησης ανά μήνα)
- γ. Δέκα (10) τμήματα αναφορών (report segments)
- δ. Πέντε (5) παράθυρα καθορισμού χαρακτηριστικών (attribution windows)
- ε. IBM Coremetrics Benchmark
- στ. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- ζ. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- η. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- θ. IBM Coremetrics Monitor
- ι. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- ια. IBM Coremetrics Export
- ιβ. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (εάν απαιτείται, υπάρχει χρέωση μετάβασης)

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Με το IBM Coremetrics Enterprise Analytics, ισχύουν οι ακόλουθες αλλαγές σε σύγκριση με το τι περιλαμβάνεται στο IBM Coremetrics Web Analytics:

- α. Περιλαμβάνονται πενήντα (50) αναφορές εξερεύνησης ανά μήνα, ανεξάρτητα από τον αριθμό των δικτυακών τόπων τους οποίους διαχειρίζεται το Coremetrics Enterprise Analytics. Κάθε υποβληθείσα αναφορά εξερεύνησης που εκτελείται για ένα δικτυακό τόπο θα προσμετράται στις πενήντα (50) διαθέσιμες αναφορές.
- β. Θα περιλαμβάνονται δέκα (10) τμήματα αναφορών (report segments) για κάθε δικτυακό τόπο τον οποίο διαχειρίζεται το Coremetrics Enterprise Analytics.
- γ. Θα περιλαμβάνονται πέντε (5) παράθυρα καθορισμού χαρακτηριστικών (attribution windows) για κάθε δικτυακό τόπο τον οποίο διαχειρίζεται το Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 Υπηρεσία IBM Coremetrics Benchmark

Παρόλου που οι Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmarking Services) της IBM ανήκουν στις βασικές υπηρεσίες του IBM SaaS, η συμμετοχή του Πελάτη είναι *προαιρετική*. Εάν ο Πελάτης δεν επιθυμεί να συμμετάσχει, θα πρέπει να ενημερώσει σχετικά τον Εκπρόσωπο Πωλήσεων της IBM. Ο Πελάτης κατανοεί ότι για να είναι δυνατή η παροχή Υπηρεσιών Συγκριτικής Αξιολόγησης από την IBM, η IBM θα πρέπει να ετοιμάζει, να αποκτά πρόσβαση, να επεξεργάζεται και να αναλύει Περιληπτικά Δεδομένα για Πελάτες της IBM και να χρησιμοποιεί τα Περιληπτικά Δεδομένα του Πελάτη για τη συμπλήρωση των Συναθροιστικών Δεδομένων που χρησιμοποιούνται σε κάθε Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM. Η IBM δεν θα αποκαλύπτει σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, ούτε θα καθιστά δημοσίως διαθέσιμα οποιαδήποτε Περιληπτικά Δεδομένα του Πελάτη σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας του Πελάτη ή των επωνυμιών προϊόντων ή εμπορικών σημάτων του, ή

οποιοδήποτε Επισκέπτη. Με την επιφύλαξη των ανωτέρω διατάξεων αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών Συγκριτικής Αξιολόγησης από την IBM, καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν θα εμποδίζει την IBM: (i) στην προσθήκη Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη στα Περιληπτικά Δεδομένα άλλων πελατών για τη δημιουργία της δεξαμενής Συναθροιστικών Δεδομένων, στη χρήση Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη για την προσπέλαση ή ανάλυση Συναθροιστικών Δεδομένων, ή στην αποκάλυψη ή χρήση των εν λόγω Συναθροιστικών Δεδομένων, ή (ii) στη χρήση Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη για την παροχή Υπηρεσιών στον Πελάτη και την υποστήριξη της συμμετοχής του Πελάτη στις Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM. Σε καμία περίπτωση δεν θα γίνει αποκάλυψη Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης έχει προσυμφωνήσει εγγράφως με την εν λόγω αποκάλυψη. Ο Πελάτης δεν θα προβαίνει, χωρίς την πρότερη έγγραφη συγκατάθεση της IBM, στη διανομή ή κατά άλλον τρόπο παροχή πρόσβασης σε οποιαδήποτε αναφορά Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM ή στα περιεχόμενά της, ή σε οποιαδήποτε Περιληπτικά ή Συναθροιστικά Δεδομένα που παρασχέθηκαν στον Πελάτη, σε οποιοσδήποτε τρίτους, με εξαίρεση εκείνους τους συμβούλους και εργολάβους που μπορεί να χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τη χρήση Υπηρεσιών εκ μέρους του Πελάτη και οι οποίοι θα υπόκεινται σε κάθε περίπτωση στους όρους μιας σύμβασης ανταλλαγής εμπιστευτικών πληροφοριών που θα έχει παρόμοια μορφή με τη διάταξη περί τήρησης εμπιστευτικότητας της Σύμβασης. Οι αναφορές Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM και τα περιεχόμενά τους και τα Συναθροιστικά Δεδομένα είναι ιδιοκτησία της IBM και αποτελούν Εμπιστευτικές Πληροφορίες της IBM όπως ορίζεται στη διάταξη περί τήρησης εμπιστευτικότητας της Σύμβασης. Ο Πελάτης μπορεί να παράσχει σε υπαλλήλους ή συμβούλους του αντίγραφα μιας αναφοράς Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM ή τη δυνατότητα πρόσβασης στην εν λόγω αναφορά, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω πρόσωπα έχουν ενημερωθεί για την υποχρέωσή τους να μην προβαίνουν στη διανομή της εν λόγω αναφοράς ή των περιεχομένων της σε τρίτους.

- α. "**Περιληπτικά Δεδομένα**" (**Summary Data**) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία κύριων δεικτών απόδοσης (key performance indicators) για έναν μεμονωμένο πελάτη της IBM.
- β. "**Συναθροιστικά Δεδομένα**" (**Aggregate Data**) ορίζονται ως όλα τα Περιληπτικά Δεδομένα από κάθε πελάτη της IBM που συμμετέχει σε μια Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM, συμπεριλαμβανομένης μιας Κατακόρυφης Διατομής τους.
- γ. Μια "**Κατακόρυφη Διατομή**" (**Subvertical**) ορίζεται ως μια ομάδα τεσσάρων (4) πελατών ή παραπάνω που συμμετέχουν σε μια Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM, όπου κάθε μέλος κάθε Κατακόρυφης Διατομής δραστηριοποιείται σε παρόμοιο επιχειρηματικό τομέα σε ό,τι αφορά τα προϊόντα που εμπορεύεται και τις αγορές στις οποίες απευθύνεται (π.χ. είδη ενδυμασίας, κοσμήματα, είδη γραφείου κ.ο.κ.).

## 21. Γενικές Διατάξεις

Εάν οποιαδήποτε διάταξη των παρόντων Όρων Χρήσης κριθεί άκυρη ή μη εφαρμόσιμη, οι υπόλοιπες διατάξεις των παρόντων Όρων Χρήσης παραμένουν σε πλήρη ισχύ και εφαρμογή. Η μη επιμονή οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη στην αυστηρή εκτέλεση συμβατικών υποχρεώσεων ή τυχόν μη άσκηση δικαιώματος όταν το δικαιούται, δεν εμποδίζει κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη να το πράξει αργότερα, σε σχέση είτε με τη συγκεκριμένη περίπτωση είτε με οποιαδήποτε επόμενη. Οποιοδήποτε όροι των παρόντων Όρων Χρήσης των οποίων η ισχύς παρατείνεται από τη φύση τους πέραν της καταγγελίας των παρόντων Όρων Χρήσης ή της λήξης της ισχύουσας Περιόδου Συνδρομής, παραμένουν σε ισχύ έως ότου εκπληρωθούν και ισχύουν και για τους αντίστοιχους διαδόχους και εκδοχείς κάθε ενός από τα συμβαλλόμενα μέρη.

## 22. Πλήρης Συμφωνία

Η πλήρης συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, η οποία αντικαθιστά κάθε προηγούμενη προφορική ή έγγραφη επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της IBM, αποτελείται από τους παρόντες Όρους Χρήσης και τη Σύμβαση. Εάν υπάρχει αντίθεση μεταξύ των όρων των παρόντων Όρων Χρήσης και των όρων της Σύμβασης, τότε οι όροι των παρόντων Όρων Χρήσης κατ'εξουχίαν των όρων της Σύμβασης.

Πρόσθετοι ή διαφορετικοί όροι που υπάρχουν σε οποιαδήποτε έγγραφη επικοινωνία εκ μέρους του Πελάτη (π.χ. σε μια εντολή αγοράς, βεβαίωση ή e-mail) είναι άκυροι και χωρίς νομική ισχύ. Οι παρόντες Όροι Χρήσης μπορούν να τροποποιηθούν μόνο όπως καθορίζεται στην παρούσα.

## Μέρος 2 – Όροι που Εμπίπτουν στο Δίκαιο κάθε Κράτους

Οι ακόλουθοι όροι αντικαθιστούν ή τροποποιούν τους αναφερόμενους όρους στο Μέρος 1. Όλοι οι όροι στο Μέρος 1 που δεν επηρεάζονται από αυτές τις τροποποιήσεις παραμένουν ως έχουν και εξακολουθούν να ισχύουν. Το παρόν Μέρος 2 αποτελείται από τροποποιήσεις στους παρόντες Όρους Χρήσης και οργανώνεται ως εξής:

- Τροποποιήσεις για χώρες της Ασίας και του Ειρηνικού, και
- Τροποποιήσεις για χώρες της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής.

### ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΙΡΗΝΙΚΟΥ

#### AUSTRALIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

#### NEW ZEALAND

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

### ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ, ΜΕΣΗΣ ΑΝΑΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΦΡΙΚΗΣ (ΕΜΕΑ)

#### ΚΡΑΤΗ-ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

*Το ακόλουθο κείμενο προστίθεται στο Άρθρο 19: Εγγύηση και Εξαιρέσεις:*

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση ("ΕΕ"), οι καταναλωτές έχουν νομικά δικαιώματα βάσει της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας που διέπει την πώληση καταναλωτικών αγαθών. Τα εν λόγω δικαιώματα δεν επηρεάζονται από τις διατάξεις του παρόντος Άρθρου 19: Εγγύηση και Εξαιρέσεις.

#### AUSTRIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### 19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **GERMANY**

### **19. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

### **19. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **IRELAND**

### **19. Warranty and Exclusions**

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

## **IRELAND AND UNITED KINGDOM**