

## 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 Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel 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 ένα ClientID. Μια Κλήση στον Εξυπηρετητή της οποίας γίνεται επεξεργασία από διαφορετικά ClientIDs θα μετράται ως μία μοναδική Κλήση στον Εξυπηρετητή για κάθε μοναδικό ClientID. Ένα ClientID 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: ClientID, ταυτότητα πελάτη (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 ClientID 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 Χρέωσεις 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 εξήντα (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 και περιλαμβάνεται στο πρώτο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η Χρέωση για Τμήμα του Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του 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' αναλογία.

### 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 την επικαιροποίησή 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.

Το Λογισμικό Ενεργοποίησης που παρέχεται με το IBM SaaS είναι:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator

- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

## 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:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## 8. Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους Πελάτες του IBM Coremetrics Web Analytics. Οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες

### 8.2 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations - Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium (Premium On-boarding Services)

Για πελάτες δυναμικής παράδοσης (dynamic delivery clients) παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους Πελάτες του IBM Coremetrics Content Recommendations. Για πελάτες κανονικής παράδοσης (flat delivery clients) παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών. Οι υπηρεσίες αγοράζονται ανά ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 8.4 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 8.5 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 8.6 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.7 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.

### **8.8 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

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

Αυτό το εργαστήριο, που περιλαμβάνει έως 40 ώρες εκπαίδευσης, θα επιτρέπει 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.10 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 ClientID και λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **8.11 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 ClientID 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 Εμπίπτουν στο Δίκαιο συγκεκριμένου Κράτους, εφαρμόζονται στην 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 τη Διεθνή Σύμβαση της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου στην εν λόγω Σύμβαση (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε όρων που εμπίπτουν 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 σε μελλοντικές τροποποιήσεις των παρόντων Όρων Χρήσης, αναφορικά με οποιεσδήποτε Ενημερώσεις που η IBM μπορεί να παράσχει ή να καταστήσει διαθέσιμες για το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής ή όπως άλλως απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο, παρέχοντας ειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για τους εν λόγω τροποποιημένους όρους στον Πελάτη. Οποιοσδήποτε ανανεώσεις της περιόδου συνδρομής θα διέπονται από τους Όρους Χρήσης που ισχύουν κατά την ημερομηνία ανανέωσης.

## 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.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/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 συναίνεσεις, 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 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. 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.

Το IBM SaaS δεν προορίζεται για την αποθήκευση ή παραλαβή οποιωνδήποτε Ευαίσθητων Προσωπικών Πληροφοριών ή Προστατευμένων Πληροφοριών Υγείας (όπως ορίζονται παρακάτω), σε οποιαδήποτε μορφή, και ο Πελάτης θα φέρει την ευθύνη για εύλογες δαπάνες και άλλα ποσά με τα οποία μπορεί να επιβαρυνθεί η IBM σε συνάρτηση με την παροχή τέτοιων πληροφοριών στην IBM ή την απώλεια ή αποκάλυψη τέτοιων πληροφοριών από την IBM, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών που απορρέουν από αξιώσεις τρίτων. "Ευαίσθητες Προσωπικές Πληροφορίες" είναι: 1) Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, η απώλεια των οποίων γεννά υποχρέωση γνωστοποίησης του συμβάντος (παραβίασης δεδομένων) και στα οποία περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οικονομικές πληροφορίες, αριθμοί ταυτότητας κοινωνικής ασφάλισης (π.χ. ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης) ή άλλοι αριθμοί ταυτότητας που εκδόθηκαν από κρατικούς φορείς, όπως π.χ. αριθμοί άδειας οδήγησης ή αριθμοί διαβατηρίου, αριθμοί τραπεζικών λογαριασμών και αριθμοί πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, και 2) Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που σχετίζονται με φυλετική ή εθνική προέλευση, σεξουαλικό προσανατολισμό, πολιτικές απόψεις, θρησκευτικές, ιδεολογικές ή φιλοσοφικές προτιμήσεις ή δραστηριότητες ή συμμετοχή σε συνδικαλιστικές ενώσεις. "Προστατευμένες Πληροφορίες Υγείας" είναι "πληροφορίες υγείας από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων", όπως αυτές ορίζονται στο Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ του 1996, όπως έχει τροποποιηθεί.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω νομικών προσώπων και χωρών που έχει γνωστοποιήσει στον Πελάτη. 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 αποθήκευση 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://www.export.gov/safeharbor/>. Η IBM θα συνάψει επίσης σύμβαση με τον Πελάτη βάσει των πρότυπων συμβατικών ρητρών της ΕΕ για τη διαβίβαση δεδομένων προωπικού χαρακτήρα. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει και να επιβεβαιώνει ότι οποιαδήποτε μεταβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα διαμέσου κρατικών συνόρων βάσει των Όρων Χρήσης γίνεται

σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Η IBM θα συνεργάζεται εύλογα με τον Πελάτη, προς όφελος ενός Υπευθύνου Επεξεργασίας Δεδομένων του Πελάτη, στην εκπλήρωση οποιωνδήποτε νομικών υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της εξασφάλισης των απαιτούμενων αδειών.

Εάν η IBM κάνει μια αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο επεξεργάζεται ή παρέχει ασφάλεια για Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα στα πλαίσια του IBM SaaS και η εν λόγω αλλαγή έχει ως αποτέλεσμα ο Πελάτης να μη συμμορφώνεται πλέον με τους νόμους περί προστασίας δεδομένων που τον αφορούν, ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει την τρέχουσα Περίοδο Συνδρομής του εν λόγω IBM SaaS, παρέχοντας έγγραφη ειδοποίηση στην IBM εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η IBM κοινοποιεί την εν λόγω αλλαγή στον Πελάτη. Οποιοσδήποτε τέτοιος τερματισμός δεν θα υποχρεώνει την IBM να προβεί στην επιστροφή χρημάτων ή στην έκδοση πιστωτικού στον Πελάτη.

## 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.

Κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη, μετά την καταγγελία ή λήξη είτε των παρόντων Όρων Χρήσης είτε της Σύμβασης, η IBM θα καταστρέψει ή θα επιστρέψει στον Πελάτη όλο το Περιεχόμενο που χαρακτηρίζεται από τον Πελάτη ως Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα.

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 πρόσβαση 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 Προστασία Περιεχομένου

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου στη Σύμβαση, η IBM δεσμεύεται να προστατεύει το Περιεχόμενο του Πελάτη χρησιμοποιώντας τις πρακτικές και τα πρότυπα που περιγράφονται στους παρόντες Όρους Χρήσης.

- α. Η IBM δεν θα προβαίνει στη σκόπιμη αποκάλυψη ή χρήση Περιεχομένου του Πελάτη, παρά μόνο για τη λειτουργία και εκτέλεση του IBM SaaS όπως προβλέπεται στους παρόντες Όρους Χρήσης, με την επιφύλαξη της συμμόρφωσης της IBM με την ισχύουσα νομοθεσία.
- β. Η IBM θα επεξεργάζεται Περιεχόμενο του Πελάτη μόνο σε συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη φιλοξενία και λειτουργία του IBM SaaS και στα οποία η IBM έχει εφαρμόσει τις πρακτικές και διαδικασίες ασφάλειας που αναφέρονται παρακάτω.

## 15.4 Πρακτικές Ασφάλειας

Η IBM εφαρμόζει και τηρεί κάποιες πρακτικές και διαδικασίες, οι οποίες μπορεί να υπόκεινται σε περιοδική αναθεώρηση, αναφορικά με τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για την φιλοξενία και λειτουργία του IBM SaaS. Οι εν λόγω πρακτικές και διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να μειώνουν την τρωτότητα των συστημάτων της IBM σε περιστατικά τυχαίας απώλειας, μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, αποκάλυψης ή τροποποίησης και έκνομης συμπεριφοράς τα οποία ενδέχεται να παρεμβαίνουν, να καταχρώνται ή κατά άλλον τρόπο να προκαλούν ζημία στο Περιεχόμενο του IBM SaaS ή στη χρήση του από τον Πελάτη. Μια περιγραφή των πρακτικών και διαδικασιών που τηρεί η IBM για το IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών τεχνικών και λειτουργικών μέτρων, διατίθεται στον Πελάτη κατόπιν σχετικού του αιτήματος. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να προσδιορίζει εάν οι εν λόγω πρακτικές και διαδικασίες ανταποκρίνονται κατάλληλα στις απαιτήσεις του Πελάτη. Προβαίνοντας στη χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης βεβαιώνει την εκ μέρους του αποδοχή των πρακτικών και διαδικασιών της IBM και την επάρκειά τους για τους σκοπούς του Πελάτη. Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται ρητώς στις Πρακτικές Ασφάλειας για το IBM SaaS, η IBM δεν προβαίνει σε δηλώσεις ή εγγυήσεις αναφορικά με οποιοσδήποτε λειτουργίες ασφάλειας.

## 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 Συμβάσεις Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA) και Αποκλεισμοί Εγγύησης

Το IBM SaaS παραδίδεται βάσει της Σύμβασης Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - "Σύμβαση SLA") που επισυνάπτεται στους παρόντες Όρους Χρήσης και βάσει των μέσων επανόρθωσης που καθορίζονται στην εν λόγω Σύμβαση SLA. Η Σύμβαση SLA αποτελεί το μόνο και αποκλειστικό μέσο επανόρθωσης για τον Πελάτη αναφορικά με τα δεσμευμένα επίπεδα παροχής υπηρεσιών που ορίζονται στην εν λόγω σύμβαση.

ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ SLA Ή 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.

Η IBM δεν προβαίνει σε καμία δήλωση ότι θα εξασφαλίζει την αδιάλειπτη, ασφαλή ή χωρίς σφάλματα λειτουργία του IBM SaaS, ούτε ότι η IBM θα είναι σε θέση να εμποδίζει διακοπές λειτουργίας του IBM SaaS από τρίτους ή ότι η IBM θα διορθώσει όλα τα ελαττώματα.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση του IBM SaaS.

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

Σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήστη 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 ClientIDs για την κάλυψη των αναγκών διαδικτυακής ανάλυσης του Πελάτη. Εάν είναι απαραίτητο, παρέχονται 1-50 ClientIDs χωρίς χρέωση στον Πελάτη. Οποιαδήποτε πρόσθετα ClientIDs 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. Τέσσερα (4) 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)
- ιγ. Έως (1) ClientID ενεργοποιημένο στο IBM Coremetrics Explore Live Reports
- ιδ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας" (Session Activity Data), τα οποία περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλυτικά στοιχεία αναφορικά με τη συνεδρία ενός Επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων χρονικών αποτυπωμάτων (timestamps), κατηγοριών και ταυτοτήτων σελίδων (page ids) για όλες τις σελίδες που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας του Επισκέπτη. Το IBM Coremetrics θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας για μια περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου, τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας διαγράφονται. Αυτή η προθεσμιακή διατήρηση δεδομένων θα επηρεάζει τη δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("setup" reporting: αναφορές που απαιτούν πληροφορίες παραμετροποίησης και εκκίνησης χρηστών), συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναφορών τύπου One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis και On-Site Link Analysis για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία φύλαξης.
- ιε. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών LIVEview" (LIVEview Report Data), τα οποία περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση αποτελεσμάτων στην αναφορά χρήσης διασυνδέσεων (click overlay report) LIVEview για την επιλεγμένη από το χρήστη χρονική περίοδο καθώς και για άλλες θέσεις όπου χρησιμοποιούνται αυτά τα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναφορών μεταφόρτωσης αρχείων, εξαγωγής δεδομένων και εστίασης σελίδων (Page Zoom). Το IBM Coremetrics θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Αναφορών LIVEview για μια περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου, τα Δεδομένα Αναφορών LIVEview διαγράφονται.
- ιστ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Επισκέπτη" (Visitor Activity Data), τα οποία περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ένα ιστορικό σελίδων, προϊόντων, δραστηριοτήτων μάρκετινγκ, παραγγελιών και άλλων επιλεγμένων δραστηριοτήτων που σχετίζονται με έναν Επισκέπτη. Το IBM Coremetrics θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Επισκέπτη για μια περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου, τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Επισκέπτη διαγράφονται. Αυτή η προθεσμιακή φύλαξη δεδομένων θα επηρεάζει τη δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("setup" reporting: αναφορές που απαιτούν πληροφορίες παραμετροποίησης και εκκίνησης χρηστών), συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλύσεων Τομέων Προφίλ (Profile Segments analysis) για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία φύλαξης.
- ιζ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Προφίλ LIVE" (LIVE Profile Data), τα οποία περιλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά του προφίλ ενός Επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των δεδομένων εγγραφής του Επισκέπτη όπως π.χ. η διεύθυνση email του, το φύλο, η ηλικία και το μορφωτικό του επίπεδο, καθώς και σημαντικά ορόσημα αναφορικά με τον Επισκέπτη, όπως π.χ. η ημερομηνία πρώτης επίσκεψής του, οι αθροιστικές του δαπάνες και η αρχική διεύθυνση

παραπομπής (referral source). Το IBM Coremetrics θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Προφίλ LIVE του Πελάτη για τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής.

- ιη. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Τυπικών Αναφορών" (Standard Report Data), τα οποία περιλαμβάνουν αναφορές βέλτιστων πρακτικών και χειριστήρια (dashboards), τα οποία επεξεργάζεται το IBM Coremetrics κάθε νύχτα χωρίς να απαιτούνται ειδικές ρυθμίσεις από τον Πελάτη. Το IBM Coremetrics θα αποθηκεύει τις Τυπικές Αναφορές του Πελάτη για κυλιόμενες περιόδους διάρκειας εικοσιεπτά (27) μηνών. Η κυλιόμενη αυτή περίοδος φύλαξης θα επηρεάζει επίσης τις προσαρμοσμένες προβολές αναφορών (custom report views). Σημείωση: Τα δεδομένα των Κύριων Μετρικών Στοιχείων (Top Line Metrics, Άρθρο 2(γ)(iii)) θα φυλάσσονται για τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής.

## 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 τέσσερα (4) παράθυρα καθορισμού χαρακτηριστικών (attribution windows) για κάθε δικτυακό τόπο τον οποίο διαχειρίζεται το Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

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 αντίγραφο 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 βάσει των προϊόντων που εμπορεύεται και τις αγορές στις οποίες απευθύνεται (π.χ. είδη ενδυμασίας, κοσμήματα, είδη γραφείου κ.ο.κ.).

#### **20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service**

Το Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service παρέχει ένα τυποποιημένο πακέτο εξαγωγής δεδομένων που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο IBM Coremetrics. Το Standard Data Export Service αποτελείται από μια σειρά αρχείων σε διαφορετικές μορφές που περιέχουν πληροφορίες για ροές πλοήγησης (clickstream), σελίδες, προϊόντα, ενέργειες τοποθέτησης σε καλάθι αγορών, εγγραφές, παραγγελίες/συναλλαγές και τεχνικές ιδιότητες του Επισκέπτη. Τα δεδομένα είναι δομημένα σε μια σειρά αρχείων δεδομένων. Η εξαγωγή μπορεί να προγραμματιστεί σε ημερήσια ή εβδομαδιαία βάση.

#### **20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service**

Το Coremetrics Web Analytics End Data Export Service παρέχει ένα τυποποιημένο πακέτο εξαγωγής δεδομένων για εφάπαξ χρήση που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο IBM Coremetrics. Το χρονικό εύρος που καλύπτεται από τα εξαγόμενα δεδομένα εξαρτάται από τις παραμέτρους διαγραφής δεδομένων που καθορίζονται στο παρόν Άρθρο 20. Ωστόσο, παρά τα όσα τυχόν προβλέπονται περί του αντιθέτου, το χρονικό εύρος των εξαγόμενων δεδομένων περιορίζεται σε μια μέγιστη περίοδο δύο ετών για τα δεδομένα ιστορικού του Πελάτη. Τα δεδομένα είναι δομημένα με τον ίδιο τρόπο με τα δεδομένα που παρέχονται από το IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

#### **20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services**

Το Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services παρέχει στον πελάτη το δικαίωμα να λαμβάνει το είδος και το μηνιαίο αριθμό μοναδικών Ειδικών Αναφορών (Advanced Reports) που ορίζεται στη συνδρομή του. Για παράδειγμα:

- Το IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services για 5 Απλές Αναφορές (Simple Reports) παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να λαμβάνει σε μηνιαία βάση έως 5 μοναδικές Ειδικές Αναφορές που έχουν κατηγοριοποιηθεί από την IBM ως Απλές (Simple) σε ό,τι αφορά την πολυπλοκότητά τους.
- Το IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services για 2 Σύνθετες Αναφορές (Complex Reports) παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να λαμβάνει σε μηνιαία βάση έως 2 μοναδικές Ειδικές Αναφορές που έχουν κατηγοριοποιηθεί από την IBM ως Σύνθετες (Complex).

Οι Απλές Αναφορές ορίζονται ως αναφορές που παράγουν λιγότερες από 1 εκατομμύριο γραμμές δεδομένων, τα οποία προέρχονται αποκλειστικά από δεδομένα διαδικτυακής ανάλυσης (web analytics) του Πελάτη τα οποία συλλέχθηκαν από το IBM Coremetrics και όχι από πρόσθετα εισαγόμενα δεδομένα ή αποτελέσματα άλλων αναφορών. Όλες οι άλλες αναφορές ορίζονται ως Σύνθετες Αναφορές.

Εάν ο Πελάτης θέλει να χρησιμοποιήσει τη λειτουργία Advanced Report Services, ο Πελάτης θα χρεώνεται με μια αμοιβή που περιέχεται σε μια προσαρμοσμένη περιγραφή έργου που θα διέπεται από μια χωριστή σύμβαση παροχής επαγγελματικών υπηρεσιών μεταξύ της IBM και του Πελάτη.

#### **20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension**

Το Coremetrics Web Analytics Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- διατήρηση Δεδομένων Δραστηριοτήτων Συνεδρίας για 12 επιπλέον εβδομάδες
- διατήρηση Δεδομένων Δραστηριοτήτων Επισκέπτη για 12 επιπλέον μήνες
- διατήρηση στατικών αναφορών για 12 επιπλέον μήνες
- διατήρηση δεδομένων "Μόνιμων" Τμημάτων Αναφορών για 12 επιπλέον μήνες

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Το Coremetrics Explore Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- διατήρηση δεδομένων του IBM Coremetrics Explore για 12 επιπλέον μήνες
- διατήρηση αναφορών του IBM Coremetrics Explore για 12 επιπλέον μήνες

## 21. Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση τεχνολογιών παρακολούθησης και "cookies" για τη συλλογή και χρήση βασικών στατιστικών στοιχείων για τη χρήση του IBM SaaS εκ μέρους του Πελάτη και σύμφωνα με την Πολιτική της IBM Περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε Ηλεκτρονικό Περιβάλλον (IBM Online Privacy Policy), η οποία διατίθεται στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/privacy>.

Εάν οποιαδήποτε διάταξη των παρόντων Όρων Χρήσης κριθεί άκυρη ή μη εκτελεστή, οι υπόλοιπες διατάξεις των παρόντων Όρων Χρήσης παραμένουν σε πλήρη ισχύ και εφαρμογή. Η μη επιμονή οποιουδήποτε 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'εξουχία 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

#### ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ

##### 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.

#### ΝΕΑ ΖΗΛΑΝΔΙΑ

##### 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.

#### ΑΥΣΤΡΙΑ

##### 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.

#### ΓΕΡΜΑΝΙΑ

##### 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.

## **ΙΡΛΑΝΔΙΑ**

### **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).

## **ΙΡΛΑΝΔΙΑ ΚΑΙ ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ**

### **22. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 22:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

## Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

---

Η παρούσα Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) είναι για το ακόλουθο IBM SaaS:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

Η IBM παρέχει την παρούσα Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (Service Level Agreement - "Σύμβαση SLA") στους Πελάτες της βάσει των παρακάτω όρων. Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της συμβατικής περιόδου της συνδρομής σας.

### 1. Ορισμοί

- α. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών" (Application Downtime) είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία οι χρήστες των φιλοξενούμενων από την IBM τμημάτων της διεπαφής εφαρμογών δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Διευκρινίζεται ότι δεν υπάρχει "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" εάν οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε πτυχή της Υπηρεσίας για την οποία διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα.
- β. "Εξουσιοδοτημένη Επαφή" (Authorized Contact) είναι το άτομο που δηλώσατε στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- γ. "Πίστωση Διαθεσιμότητας" (Availability Credit) είναι το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία.
- δ. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από την Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.



- ε. "Συμβατικός Μήνας" (Contracted Month) είναι κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου της Υπηρεσίας, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την τελευταία ημέρα του μήνα.
- στ. "Πελάτης" (Customer) ή "εσείς/εσάς/σας" είναι ένα νομικό πρόσωπο που εγγράφεται ως συνδρομητής για τη λήψη της Υπηρεσίας απευθείας από την IBM και που δεν έχει αθετήσει οποιεσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων υποχρεώσεων πληρωμής, βάσει της σύμβασής του με την IBM για την Υπηρεσία.
- ζ. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών ή/και ο Χρόνος Διακοπής Επεξεργασίας Εισερχόμενων Δεδομένων που ισχύει για το αντίστοιχο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
- Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος,
  - Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
  - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στην Υπηρεσία από οποιονδήποτε με χρήση των δικών σας κωδικών πρόσβασης ή εξοπλισμού),
  - Μη συμμόρφωση με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
  - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- η. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- θ. Περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure) είναι Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλη κακόβουλη συμπεριφορά, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM.
- ι. "Χρόνος Διακοπής Συλλογής Εισερχόμενων Δεδομένων" (Inbound Data Collection Downtime), εάν υπάρχει, είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι σε θέση να συλλέξει εισερχόμενα δεδομένα μέσω των στοιχείων επεξεργασίας εισερχόμενων δεδομένων της Υπηρεσίας.
- ια. "Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος" (Planned System Downtime) είναι μια προγραμματισμένη διακοπή της Υπηρεσίας για σκοπούς συντήρησης.
- ιβ. "Υπηρεσία" (Service) είναι οι Υπηρεσίες για την οποία ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA, όπως εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα της παρούσας Σύμβασης SLA.
- ιγ. "Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών" (Service Level) είναι το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

## 2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Για να πληροίτε τις προϋποθέσεις για την έγερση Αξίωσης, θα πρέπει να έχετε υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης (support ticket) για κάθε Συμβάν στο Help Desk υποστήριξης πελατών της IBM για την αντίστοιχη Υπηρεσία, σύμφωνα με την καθορισμένη από την IBM διαδικασία για την αναφορά ζητημάτων υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες αναλυτικές πληροφορίες για το Συμβάν, συμπεριλαμβανομένης της χρονικής στιγμής που υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος, και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος στο βαθμό που απαιτείται για δελτία υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Το εν λόγω δελτίο υποστήριξης πρέπει να υποβάλλεται εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας.

Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να εγείρει την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης.

Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή σας πρέπει να παρέχει στην IBM όλες τις εύλογες λεπτομέρειες αναφορικά με την Αξίωση, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλυτικών περιγραφών όλων των σχετικών Συμβάντων και του Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών που σύμφωνα με την Αξίωση δεν επιτεύχθηκε.

Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα που ισχύει για το αντίστοιχο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας θα βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Εάν ο Πελάτης αναφέρει ένα Συμβάν Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών και ένα Συμβάν Διακοπής Επεξεργασίας Εισερχόμενων Δεδομένων τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως δύο χωριστές χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το (τα) ίδιο(-α) Συμβάν(τα) στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένες Υπηρεσίες που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία. Μπορείτε να γεμίσετε Αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερες από μία Υπηρεσίες σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.

Εάν αγοράσατε την Υπηρεσία από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στα πλαίσια μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων της Υπηρεσίας και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για την Υπηρεσία για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.

Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το είκοσι τοις εκατόν (20%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία.

Η IBM θα επιδεικνύει εύλογη κρίση κατά την εξακρίβωση των Αξιώσεων, βασιζόμενη στις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στα αρχεία της, οι οποίες θα κατισχύουν σε περίπτωση αντίθεσης με τα δεδομένα στα δικά σας αρχεία.

ΟΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ SLA ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ.

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Υπηρεσία	Ισχύον Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών	
	Διαθεσιμότητα Εφαρμογών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Διαθεσιμότητα Συλλογής Εισερχόμενων Δεδομένων κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα
IBM Unica Marketing Operation on Demand	N	IB
IBM Unica Digital Profiler	N	N
IBM Unica Email Optimization	N	N
IBM Unica eReputation Manager	N	IB

IBM Unica eDesign Optimizer	N	N
IBM Unica eContent Scorer	N	N
IBM Unica eDelivery Tracker	N	N
IBM Unica Social Email Analytics	N	N
IBM Unica eMessage	N	N
IBM eMessage Post Click Analytics	N	N
IBM Coremetrics Web Analytics	N	N
IBM Coremetrics Lifecycle	N	IB
IBM Coremetrics Impression Attribution	N	N
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	N	IB
IBM Coremetrics Social Analytics	N	IB
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	N	IB
IBM Coremetrics Intelligent Offer	N	N
IBM Coremetrics Search Marketing	N	IB
IBM Coremetrics LIVEmail	N	IB
IBM Coremetrics Explore	N	IB
IBM Coremetrics AdTarget	N	IB
IBM Coremetrics Content Recommendations	N	N

<b>Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα</b>	<b>Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)</b>
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Χαμηλότερο από 97,000%	20%

Το ποσό του "Επιτευχθέντος Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών" υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας στο Συμβατικό Μήνα, διαιρούμενο δια (γ) το συνολικό αριθμό λεπτών στο Συμβατικό Μήνα. Το κλάσμα που προκύπτει από τον ανωτέρω υπολογισμό εκφράζεται ως ποσοστό.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά <hr/> Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (99,884%)
---	---

#### 4. Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις Υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες και συμμετέχοντες στην Υπηρεσία.
- Εάν έχετε αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις σας βάσει των Όρων Χρήσης, της Οριοθέτησης Αποδεκτής Χρήσης ή της σύμβασής σας για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής.