

IBM Omni-Channel Merchandising

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσιοδότηση των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Dynamic Pricing
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

Καταναλωτικά Προϊόντα (Consumer Products ή CP) – οποιοδήποτε προϊόν ή τμήμα προϊόντος που παράγεται ή διανέμεται για άμεση πώληση σε καταναλωτή. Για παράδειγμα, στα "Καταναλωτικά Προϊόντα" περιλαμβάνονται είδη ενδυμασίας και υπόδησης, τρόφιμα και ποτά, είδη οικιακής και προσωπικής φροντίδας, διαρκή καταναλωτικά αγαθά και οικιακές συσκευές, μη διαρκή καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένα προϊόντα και προϊόντα φροντίδας κατοικίδιων ζώων, αλλά δεν περιλαμβάνονται αυτοκίνητα, αεροπλάνα, χρηματοοικονομικά μέσα, υπηρεσίες ή σπίτια.

Συμπεριλαμβανόμενη Επιχειρηματική Μονάδα (Included Business) – ο τομέας, το κανάλι ή η επιχειρηματική μονάδα (για παράδειγμα, φυσικά καταστήματα έναντι on-line καταστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου) σε συνάρτηση με την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση του IBM SaaS.

Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή (Included Geography) – η γεωγραφική περιοχή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση του IBM SaaS.

Έμπορος Λιανικής (Retailer) – ένας Πελάτης που ασχολείται με την πώληση Καταναλωτικών Προϊόντων σε μικρές ή μεμονωμένες παρτίδες για άμεση κατανάλωση από τον καταναλωτή.

Συνολικές Πωλήσεις (Total Sales) – οι ακαθάριστες πωλήσεις, μείον τους ισχύοντες φόρους επί πωλήσεων, του νομικού προσώπου που προμηθεύτηκε συνδρομή για το IBM SaaS, οι οποίες

προκύπτουν από την πώληση προϊόντων από τις Συμπεριλαμβανόμενες Επιχειρηματικές Μονάδες κατά το τελευταίο αναφερόμενο πλήρες δωδεκάμηνο πριν την αρχική περίοδο ισχύος ή πριν την ανανέωση της περιόδου ισχύος. Η IBM μπορεί να προβεί στον εκ νέου υπολογισμό των Συνολικών Πωλήσεων σε περίπτωση μη οργανικής επιχειρησιακής ανάπτυξης των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων εξαιτίας μιας συγχώνευσης ή εξαγοράς. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM άμεσα για οποιασδήποτε συγχωνεύσεις ή εξαγορές εταιρειών που επηρεάζουν τις Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων.

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στους παρόντες Όρους Χρήσης, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση.

3. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Εκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με το IBM SaaS. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα MRCU αντιστοιχεί σε ένα Εκατομμύριο Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων, όπως ορίζεται παρακάτω.
- β. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

Σημείωση: Ο ορισμός/εμβέλεια του όρου "Εσοδα" (Revenue) διαφέρει ανάλογα με τη συγκεκριμένη προσφορά IBM SaaS, όπως περιγράφεται παρακάτω:

IBM SaaS	Ορισμός Εσόδων
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που ο Πελάτης σκοπεύει να χρησιμοποιεί με το IBM SaaS (μια συνδρομή μπορεί να περιορίζεται σε συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων).
IBM Price Optimization	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις που ο Πελάτης σκοπεύει να βελτιστοποιήσει (μια συνδρομή μπορεί να περιορίζεται σε ένα τμήμα των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση Προωθούμενων Ειδών. Για τους σκοπούς του παρόντος IBM SaaS, Προωθούμενα Είδη (Promoted Items) είναι προϊόντα που προσωρινά προβάλλονται ή/και πωλούνται με έκπτωση ή πωλούνται στα πλαίσια μιας δραστηριότητας προώθησης οποιασδήποτε μορφής, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μιας προσωρινής μείωσης τιμής, αναφοράς τους σε κάποια διαφήμιση ή περιοδικό, παρουσίασής τους σε μια ειδική θέση σε φυσικά καταστήματα ή στην κύρια σελίδα ενός δικτυακού τόπου, και της παροχής ειδικών κουπονιών. Στα Προωθούμενα Είδη δεν περιλαμβάνονται Είδη Μειωμένης Τιμής.

IBM SaaS	Ορισμός Εσόδων
IBM Markdown Optimization	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση Ειδών Μειωμένης Τιμής. Για τους σκοπούς του παρόντος IBM SaaS, Είδη Μειωμένης Τιμής (Markdown Items) είναι προϊόντα που πωλούνται με σταθερή μειωμένη τιμή, συνήθως με σκοπό την εκκαθάριση περισσίων αποθεμάτων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε πωλήσεων εκκαθάρισης.

3.1 Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας

Για τους σκοπούς των Υπηρεσιών Υποστήριξης Πλατφόρμας (Platform Enablement Services), Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων.

Προκειμένου να προσδιορίσει το κατάλληλο Επίπεδο Υπηρεσιών Υποστήριξης Πλατφόρμας που πρέπει να αγοράσει για την εταιρεία του, ο Πελάτης πρέπει πρώτα να προσδιορίσει τον κατάλληλο αριθμό Μονάδων BRCU (Billion Revenue Conversion Units - Εκατομμύρια Μονάδες Μετατροπής Εσόδων) για την εταιρεία του. Μια Μονάδα BCRU είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με το IBM SaaS. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Κάθε δικαίωμα BRCU αντιστοιχεί σε ένα δισεκατομμύριο (10 υψωμένο στη δύναμη 9) μονάδες RCU. Ο υπολογισμένος αριθμός Μονάδων BRCU πρέπει να καλύπτει το συνολικό ποσό των Εσόδων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS ή τα οποία διαχειρίζεται το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης.

Επίπεδο 1 = έως 3 μονάδες BRCU

Επίπεδο 2 = έως 8 μονάδες BRCU

Επίπεδο 3 = έως 15 μονάδες BRCU

Επίπεδο 4 = πάνω από 15 μονάδες BRCU

4. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

4.1 Προετοιμασία (Set-Up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Θα επιβληθεί μια χρέωση προετοιμασίας για την αρχή παροχή ή για μια πρόσθετη εφαρμογή, ανάλογα με την περίπτωση.

- α. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup – Η IBM θα επιβάλει μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή του IBM SaaS. Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.
- β. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee – Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση προετοιμασίας για κάθε παραγγελθείσα Προετοιμασία Πρόσθετης Εφαρμογής. Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.

4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5. Συνδρομή σε Διαρκείς Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες εξ αποστάσεως υπηρεσίες μπορούν να αποκτηθούν από Πελάτες του IBM SaaS:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

Η IBM:

- α. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να αποκτήσει όλα τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) για την αντίστοιχη προσφορά IBM SaaS ("Δεδομένα Πελάτη").
- β. Θα λαμβάνει και θα φορτώνει τα Δεδομένα Πελάτη σε εβδομαδιαία ή ημερήσια βάση και θα συντηρεί τα περιβάλλοντα μετατροπής δεδομένων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) χρησιμοποιώντας πρότυπα εργαλεία. Ενδέχεται να απαιτείται η καταβολή πρόσθετων χρεώσεων εάν ο Πελάτης τροποποιήσει τη μορφή των Δεδομένων Πελάτη μετά την αρχική υλοποίηση, ζητήσει την επιστροφή αρχείων σε διαφορετική μορφή στον Πελάτη ή την τροποποίηση πινάκων αντιστοιχιών δεδομένων (data maps) και σενάρια αυτοματοποίησης προκειμένου να αξιοποιήσει νέα δεδομένα.
- γ. Θα παρέχει τυπικές, διαρκείς υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού οι οποίες εξασφαλίζουν την υποστήριξη του Πελάτη μετά την ολοκλήρωση των εργασιών της ομάδας υλοποίησης. Οι εν λόγω υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού θα παρέχονται εξ αποστάσεως και δεν θα υπερβαίνουν τις 4 ώρες ανά εβδομάδα.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

Η IBM:

- α. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να αποκτήσει όλα τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) για την αντίστοιχη προσφορά IBM SaaS ("Δεδομένα Πελάτη").
- β. Θα λαμβάνει και θα φορτώνει τα Δεδομένα Πελάτη σε εβδομαδιαία ή ημερήσια βάση και θα συντηρεί τα περιβάλλοντα μετατροπής δεδομένων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) χρησιμοποιώντας πρότυπα εργαλεία. Ενδέχεται να απαιτείται η καταβολή πρόσθετων χρεώσεων εάν ο Πελάτης τροποποιήσει τη μορφή των Δεδομένων Πελάτη μετά την αρχική υλοποίηση, ζητήσει την επιστροφή αρχείων σε διαφορετική μορφή στον Πελάτη ή την τροποποίηση πινάκων αντιστοιχιών δεδομένων (data maps) και σενάρια αυτοματοποίησης προκειμένου να αξιοποιήσει νέα δεδομένα.
- γ. Θα εκτελεί την τυπική της διαδικασία επικύρωσης δεδομένων για κατηγορίες μοντελοποιημένων προϊόντων. Η επικύρωση δεδομένων συνιστάται στην εκτέλεση αυτοματοποιημένων εργασιών που ελέγχουν τα Δεδομένα Πελάτη για πιθανά σφάλματα και ανωμαλίες.
- δ. Θα παρέχει τις τυπικές της υπηρεσίες οικονομετρικής μοντελοποίησης για κάθε κατηγορία προϊόντων σύμφωνα με το Σχέδιο Έργου. Οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη δημιουργία συνόλων δεδομένων μοντελοποίησης, την εκτίμηση μοντέλων, την αξιολόγηση της ποιότητας μοντέλων και την επίλυση προβλημάτων σε μοντέλα, εάν απαιτείται. Επίσης περιλαμβάνεται η αρχική μοντελοποίηση για κάθε συμπεριλαμβανόμενη κατηγορία προϊόντων, ακολουθούμενη από διαρκείς διαδικασίες εκ νέου μοντελοποίησης, οι οποίες θα εκτελούνται σε εύλογα τακτά διαστήματα με βάση τη δυναμική της κατηγορίας, όπως θα κρίνει εύλογα η IBM. Στην περίπτωση μιας επαναδιατύπωσης δεδομένων (data restatement) από τον Πελάτη, η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να προσδιορίσει εάν πρέπει να γίνει μια εκ νέου φόρτωση των επαναδιατυπωμένων ιστορικών δεδομένων και μια εκ νέου μοντελοποίηση των αντίστοιχων κατηγοριών προϊόντων, κάτι το οποίο ενδέχεται να επισύρει πρόσθετες χρεώσεις, οι οποίες θα πρέπει να συμφωνηθούν τότε.
- ε. Θα παρέχει τυπικές, διαρκείς υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού οι οποίες εξασφαλίζουν την υποστήριξη του Πελάτη μετά την ολοκλήρωση των εργασιών της ομάδας υλοποίησης. Οι εν λόγω υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού θα παρέχονται εξ αποστάσεως και δεν θα υπερβαίνουν τις 6 ώρες ανά εβδομάδα.

5.3 Υποχρεώσεις του Πελάτη για Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας (Platform Enablement Services)

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τα εξής:

- α. Τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στελεχών της IBM, όπως είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων που τους ανατέθηκαν στα πλαίσια των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας.
- β. Το κατάλληλο επίπεδο και τον απαιτούμενο αριθμό στελεχών του Πελάτη που θα εκτελούν εργασίες στα πλαίσια του έργου. Στα εν λόγω στελέχη θα περιλαμβάνονται:
 - Προγραμματιστές που θα συνεργάζονται με την ομάδα εντοποίησης δεδομένων (data integration team) της IBM στη δημιουργία και συντήρηση των κατάλληλων διεπαφών δεδομένων (data interfaces).
 - Εκπρόσωποι της επιχείρησης οι οποίοι πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι απαιτήσεις αναφορικά με τις εφαρμογές μεταφράζονται σωστά στα περιεχόμενα των εξαγόμενων δεδομένων.
 - Μια ισχυρή ομάδα έργου που θα ασχολείται με την εκτέλεση των απαιτούμενων τεχνικών και επιχειρησιακών διεργασιών:
 - Τη σχετική με τις αντιστοιχίες δεδομένων (data mapping) τεκμηρίωση
 - Μετάδοση Δεδομένων Πελάτη σύμφωνα με το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα
 - Δεδομένα Πελάτη που συμφωνούν με τη μορφή της IBM, η οποία καθορίζεται στην τρέχουσα έκδοση του Εγγράφου Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM
 - Το απαιτούμενο προσωπικό για την έγκαιρη αντιμετώπιση οποιωνδήποτε ζητημάτων
 - Υποστήριξη Πελάτη για την εξασφάλιση της ορθότητας των παρεχόμενων πληροφοριών.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων εκ μέρους του μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα η IBM να μην είναι σε θέση να παρέχει τις Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας. Σε περίπτωση καθυστέρησης των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας ή αύξησης των δαπανών της IBM για την παροχή των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας εξαιτίας της μη εκπλήρωσης των ανωτέρω εργασιών από τον Πελάτη ή εξαιτίας οποιωνδήποτε άλλων συνθηκών πέραν του ελέγχου της IBM, μπορεί να απαιτούνται πρόσθετες χρεώσεις. Οι πρόσθετες χρεώσεις και οι όροι τιμολόγησης για τις εν λόγω υπηρεσίες θα παραγγέλλονται χωριστά και θα καθορίζονται σε μια Περιγραφή Έργου.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμης σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

8. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

8.1 Δεδομένα και Ελάχιστες Απαιτήσεις Εξοπλισμού

Ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι προκειμένου να κάνει χρήση οποιουδήποτε από τα IBM SaaS για εμπόρους λιανικής, ο Πελάτης πρέπει να παρέχει στην IBM τα δεδομένα προϊόντων, τα οικονομικά δεδομένα και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα ορίζονται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) που βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία που παρέχονται τα εν λόγω δεδομένα ("Δεδομένα Εισαγωγής"). Θα παρέχεται ένα αντίγραφο του τρέχοντος Εγγράφου Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM. Η IBM μπορεί κατά διαστήματα να προβαίνει στην τροποποίηση του εν λόγω εγγράφου, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια. Επίσης ισχύουν για κάθε IBM SaaS κάποιες ελάχιστες απαιτήσεις εξοπλισμού για την πρόσβαση στην υπηρεσία, οι οποίες περιγράφονται στις προδιαγραφές της υπηρεσίας και διατίθενται κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Όλα τα Δεδομένα Εισαγωγής θα θεωρούνται "Περιεχόμενο" για τους σκοπούς της Σύμβασης.

8.2 Χρήση Δεδομένων Εισαγωγής από Εμπορικούς Συνεργάτες του Εμπόρου Λιανικής

Αν ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Deal Management, το IBM Deal Management: Bill Distribution Module, το IBM Shopper Insights ή το IBM Assortment Optimization, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής να χρησιμοποιεί τα Δεδομένα Εισαγωγής για την παροχή του IBM SaaS στους εμπορικούς συνεργάτες του Πελάτη που έχουν επίσης προμηθευτεί συνδρομή για ένα IBM SaaS και χρειάζεται να έχουν πρόσβαση στα Δεδομένα Εισαγωγής.

8.3 Επιστροφή Δεδομένων Εισαγωγής

Η IBM θα προβαίνει στην καταστροφή οποιωνδήποτε Δεδομένων Εισαγωγής που έχει στην κατοχή της μετά την παρέλευση ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία καταγγελίας ή λήξης της Περιόδου Συνδρομής. Τα Δεδομένα Εισαγωγής μπορούν να επιστραφούν στον Πελάτη κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος. Η εν λόγω επεξεργασία θα πραγματοποιείται βάσει ενός πρόσθετου συμβολαίου έναντι πρόσθετης χρέωσης.

8.4 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

8.5 Ειδοποίηση περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργολάβων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Τα εν λόγω στοιχεία συγκεντρώνονται από την IBM με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων τους.

8.6 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

8.7 Περιορισμός για έκδοση Προεπισκόπησης

Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως "Preview" (Για Προεπισκόπηση), τότε το Πρόγραμμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων ή δραστηριοτήτων προεπισκόπησης, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων του IBM SaaS με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα του IBM SaaS για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

Παράρτημα Α

1. IBM Price Management

Το IBM Price Management παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα εφαρμογής στρατηγικών τιμολόγησης καθορίζοντας τις τιμές για ένα συγκεκριμένο είδος και συντηρώντας τις τιμές με την επιβολή κανόνων τιμολόγησης. Οι έμποροι λιανικής μπορούν να χρησιμοποιήσουν το IBM Price Management για τη δημιουργία σεναρίων, την προσαρμογή κανόνων τιμολόγησης, τον ορισμό της τιμολόγησης όλων των εμπορευμάτων του με την εφαρμογή κανόνων από το σύστημα, καθώς και για την τακτική ανταπόκριση σε αλλαγές, όπως π.χ. στο κόστος των προμηθευτών και στις τιμές του ανταγωνισμού.

2. IBM Price Optimization

Το IBM Price Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας και εκτέλεσης σεναρίων προσομοίωσης και βελτιστοποίησης στα οποία μπορούν να ορίσουν στρατηγικούς στόχους όπως π.χ. αύξηση εσόδων, περιθωρίων κέρδους και όγκου πωλήσεων και βελτιστοποίηση τιμών για την καλύτερη δυνατή επίτευξη αυτών των στόχων.

3. IBM Dynamic Pricing

Το IBM Dynamic Pricing παρέχει στους εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα σχεδιασμού και υλοποίησης στρατηγικών τιμολόγησης για ένα online κανάλι λιανικής. Το IBM Dynamic Pricing καθορίζει τις τιμές για ένα συγκεκριμένο είδος και ελέγχει την επιβολή των κανόνων τιμολόγησης. Οι έμποροι λιανικής μπορούν να χρησιμοποιήσουν το IBM Dynamic Pricing για το σχεδιασμό στρατηγικών, τη θέσπιση ορίων, τη δημιουργία προσαρμοσμένων κανόνων τιμολόγησης και την τιμολόγηση προϊόντων. Επιπλέον, το IBM Dynamic Pricing επιτρέπει στους εμπόρους λιανικής να ανταποκρίνονται έγκαιρα στις αλλαγές δεδομένων, όπως το κόστος των προμηθευτών και οι τιμές των ανταγωνιστών. Το IBM Dynamic Pricing παρέχει λειτουργίες οπτικοποίησης εξαιρέσεων και τάσεων που επιτρέπουν στους εμπόρους λιανικής να εστιάζουν στις εξαιρέσεις και τις τάσεις που τους ενδιαφέρουν.

4. IBM Promotion Planning

Το IBM Promotion Planning παρέχει μια συνεργατική διαδικτυακή διεπαφή για τον ορισμό και τη διαχείριση δραστηριοτήτων προώθησης προϊόντων σε επίπεδο μεμονωμένων ειδών και σε επίπεδο ομάδων προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων τιμών, ημερομηνιών έναρξης και λήξης ισχύος, λεπτομερειών εκτέλεσης και τοποθεσιών. Το IBM Promotion Planning παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας μιας ενιαίας υποδομής διαχείρισης προωθητικών προσφορών η οποία παρέχει πιο σαφή εικόνα και τη δυνατότητα απόδοσης προσωπικής ευθύνης για συγκεκριμένες δραστηριότητες, συμβάλλοντας στην απαλοιφή σφαλμάτων και στην πιο ομαλή εκτέλεση των δραστηριοτήτων προώθησης.

5. IBM Promotion Optimization

Το IBM Promotion Optimization βοηθά τους πελάτες να εντοπίζουν σε πραγματικό χρόνο τις δραστηριότητες προώθησης που θα συμβάλλουν καλύτερα στην επίτευξη των εμπορικών και προωθητικών τους στόχων. Οι έμποροι λιανικής χρησιμοποιούν το IBM Promotion Optimization για την αξιολόγηση και πρόγνωση εισερχόμενων προσφορών προμηθευτών καθώς και στον προγραμματισμό της προώθησης προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας και άλλων δραστηριοτήτων προώθησης. Το IBM Promotion Optimization βοηθά τους εμπόρους λιανικής στον καθορισμό της τιμής έκπτωσης για οποιοδήποτε είδος ή προωθούμενη ομάδα ειδών, καθώς και του τύπου της προσωρινής μείωσης τιμών, όπως π.χ. "δύο στην τιμή του ενός", εφαρμογή ποσοστού έκπτωσης ή πώληση περισσότερων από ένα τεμαχίων έναντι μειωμένης τιμής, και της χρήσης εμπορευματικής υποστήριξης, όπως π.χ. μέσω διαφημίσεων και προβολών, συμπεριλαμβανομένου του συγκεκριμένου τρόπου τοποθέτησης ενός προϊόντος σε μια διαφήμιση, με σκοπό τη μεγιστοποίηση της συγκριτικής αύξησης πωλήσεων και της συνολικής επίδρασης κάθε προωθητικής δραστηριότητας στα καταστήματα λιανικής πώλησης.

6. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας μιας ενιαίας υποδομής αποθήκευσης των πληροφοριών και του περιεχομένου τους αναφορικά με προωθητικές προσφορές και εκδηλώσεις (διαφημίσεις, φυλλάδια, μηνύματα προς κινητά, email, προβολές, σήματα

κ.ο.κ.), συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε γραπτής ύλης και εικόνων, και αναλυτικών πληροφοριών για εκδηλώσεις.

7. **IBM Markdown Optimization**

Το IBM Markdown Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα σχεδιασμού και βελτιστοποίησης τιμών, περιθωρίων κέρδους και αποθεμάτων για τα είδη που πρόκειται να αποσυρθούν από τον κατάλογο ειδών. Το IBM Markdown Optimization υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα ειδών προϊόντων μειωμένης τιμής, συμπεριλαμβανομένων εποχιακών ειδών, ειδών με σύντομο κύκλο ζωής, ειδών για συγκεκριμένες εκδηλώσεις και διακοπές, ειδών που αντικαθίστανται με άλλα στα πλαίσια μας πλήρους αναθεώρησης της κατηγορίας προϊόντων (category reset) ή μιας ανανέωσης κύκλου (cycle refresh), και ειδών που προσφέρονται έναντι μιας σταθερής μειωμένης τιμής. Στους εμπόρους λιανικής παρέχεται επίσης η δυνατότητα δημιουργίας, πρόγνωσης, σύγκρισης και αξιολόγησης πολλαπλών σεναρίων τιμολόγησης για την περαιτέρω αναπροσαρμογή της στρατηγικής τους αναφορικά με τα είδη μειωμένης τιμής.

8. **IBM Deal Management**

Το IBM Deal Management παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της παρουσίασης, διαπραγμάτευσης και εναρμόνισης δραστηριοτήτων εμπορικής προώθησης που λαμβάνουν από συνεργαζόμενους κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον.

9. **IBM Deal Management: Bill Distribution Module**

Το IBM Deal Management: Bill Distribution Module παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα μείωσης της διάρκειας του κύκλου επεξεργασίας, αύξησης της κυκλοφοριακής ταχύτητας εισπρακτέων λογαριασμών και περιορισμού των ανθρώπινων σφαλμάτων μέσω της αυτόματης δημιουργίας και ασφαλούς διανομής τιμολογίων σε μορφή PDF σε συνεργαζόμενους κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων.

10. **IBM Basket Insights**

Το IBM Basket Insights παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα ανάλυσης συναλλαγών με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards).

11. **IBM Shopper Insights**

Το IBM Shopper Insights παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις τους, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν. Αφού ένας έμπορος λιανικής προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Shopper Insights, η IBM καθιστά το IBM Shopper Insights for Brokers διαθέσιμο στους συνεργαζόμενους εκπροσώπους του εν λόγω εμπόρου λιανικής και το IBM Shopper Insights for Manufacturers στους συνεργαζόμενους κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων του.

12. **IBM Assortment Optimization**

Το IBM Assortment Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα να προσδιορίζουν για ποια είδη πρέπει να τηρούνται αποθέματα, ανάλογα με την ομάδα καταστημάτων (store cluster) και το πλανόγραμμα (planogram), με βάση την αγοραστική συμπεριφορά των πελατών, το υφιστάμενο περιβάλλον ανταγωνισμού και μια ποσοτικοποιημένη κατανόηση του εάν ένα είδος αποτελεί απλώς διπλότυπο κάποιου άλλου είδους ή εξασφαλίζει πρόσθετες πωλήσεις στη συγκεκριμένη κατηγορία προϊόντων. Αφού ένας έμπορος λιανικής προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Assortment Optimization, η IBM καθιστά διαθέσιμο το IBM Assortment Optimization for Manufacturers ώστε οι προμηθευτές και οι εμπορικοί συνεργάτες του εν λόγω εμπόρου λιανικής να μπορούν να συνεργάζονται μαζί του στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον κατάλογο ειδών του εμπόρου λιανικής, με βάση τα στοιχεία πωλήσεών του.

13. **IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

Το IBM Omni-Channel Merchandising Preview παρέχει σε υφιστάμενους Πελάτες τη δυνατότητα προεπισκόπησης επερχόμενων εκδόσεων, προκειμένου να προετοιμαστούν για τη χρήση νέων και ενημερωμένων δυνατοτήτων.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

1. Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – 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 το IBM SaaS.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
 - (3) Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - (4) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστασίων που καταλήγουν στη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας σύμβασης SLA.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 48 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει μια Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

- δ. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS 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 μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει Αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- ε. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- στ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δώδεκα τοις εκατό (12%) του εν δωδέκατου (1/12) της τήσας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το συγκεκριμένο IBM SaaS.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Χαμηλότερο από 95,00%	12%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
--	---

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, του Omni-Channel Merchandising Preview ή περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας, σταδιακής εφαρμογής (staging) ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.