

Γενικοί Όροι για Προσφορές Cloud

Το παρόν έγγραφο Όροι Χρήσης - Γενικοί Όροι για Προσφορές Cloud παρέχει πρόσθετους όρους για προσφορές IBM SaaS ("Υπηρεσίες Cloud"), επιπλέον των όρων άλλων αντίστοιχων Εγγράφων Συναλλαγών, όπως π.χ. Περιγραφές Υπηρεσιών, Προσφορές Τιμών και Αποδείξεις Δικαιωμάτων. Τα Έγγραφα Συναλλαγών και οποιαδήποτε αντίστοιχα Προσαρτήματα και είτε η Διεθνής Σύμβαση Passport Advantage είτε η Διεθνής Σύμβαση Passport Advantage Express, ανάλογα με την περίπτωση ("Βασική Σύμβαση"), αποτελούν από κοινού την πλήρη συμφωνία ("Σύμβαση") αναφορικά με τις συναλλαγές για μια Υπηρεσία Cloud. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι οποιωνδήποτε άλλων Εγγράφων Συναλλαγών υπερισχύουν των παρόντων Γενικών Όρων και τα Έγγραφα Συναλλαγών και οι Γενικοί Όροι υπερισχύουν των όρων οποιουδήποτε Προσαρτήματος και της Βασικής Σύμβασης.

1. Εγγύηση

Η IBM εγγυάται ότι παρέχει Υπηρεσίες Cloud επιδεικνύοντας εμπορικά εύλογη φροντίδα και δεξιότητα, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο αντίστοιχο Προσάρτημα ή Περιγραφή Υπηρεσιών. Η εγγύηση για μια Υπηρεσία Cloud λήγει με τη λήξη της Υπηρεσίας Cloud.

2. Προγραμματισμένη Συντήρηση

Οι Υπηρεσίες Cloud είναι σχεδιασμένες να είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24-ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα (24x7), με την επιφύλαξη τυχόν εργασιών συντήρησης. Ο Πελάτης θα ειδοποιείται για οποιοσδήποτε προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης.

3. Αλλαγές

Η IBM μπορεί να προβεί στην τροποποίηση μιας Υπηρεσίας Cloud, χωρίς να υποβαθμίζει τη λειτουργικότητα ή τις λειτουργίες ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM μπορεί να προβαίνει στην αλλαγή των χρεώσεων της με ειδοποίηση 30 ημερών ή όπως καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

4. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Περιεχόμενο (Content) είναι όλα τα δεδομένα, το λογισμικό και οι πληροφορίες που ο Πελάτης ή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του Πελάτη παρέχουν ή εισάγουν στην Υπηρεσία Cloud ή για τις οποίες εκχωρούν το δικαίωμα πρόσβασης μέσω της Υπηρεσίας Cloud. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud δεν θα επηρεάζει την υφιστάμενη κυριότητα ή δικαιώματα χρήσης του Πελάτη επί του εν λόγω Περιεχομένου. Η IBM, οι εργολάβοι της και οι υπεργολάβοι της που εκτελούν επεξεργασία (subprocessors) επιτρέπεται να αποκτούν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν το Περιεχόμενο αποκλειστικά για το σκοπό της παροχής και διαχείρισης της Υπηρεσίας Cloud, εκτός εάν άλλως περιγράφεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εξασφάλιση όλων των απαιτούμενων δικαιωμάτων και αδειών ώστε να επιτρέψει, και να εκχωρεί τα εν λόγω δικαιώματα και άδειες, στην IBM, στους εργολάβους της και στους υπεργολάβους της που εκτελούν επεξεργασία προκειμένου οι τελευταίοι να χρησιμοποιούν, να παρέχουν, να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται το Περιεχόμενο στην Υπηρεσία Cloud. Αυτό περιλαμβάνει την, από τον Πελάτη, πραγματοποίηση των απαιτούμενων αποκαλύψεων πληροφοριών και εξασφάλιση των απαιτούμενων συναινέσεων, προτού προβεί στην παροχή πληροφοριών για συγκεκριμένα άτομα, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα και άλλων πληροφοριών που υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις οι οποίες περιλαμβάνονται στο εν λόγω Περιεχόμενο. Εάν οποιοδήποτε Περιεχόμενο ενδέχεται να υπόκειται σε κυβερνητικούς κανονισμούς ή να απαιτεί τη λήψη μέτρων ασφάλειας πέραν εκείνων που καθορίζονται από την IBM για μια προσφορά, ο Πελάτης δεν θα προβαίνει στην εισαγωγή, παροχή ή εκχώρηση άδειας για το εν λόγω Περιεχόμενο, εκτός εάν επιτρέπεται ρητώς στους όρους του αντίστοιχου Εγγράφου Συναλλαγής ή εκτός εάν η IBM εκ των προτέρων έχει συμφωνήσει εγγράφως να προβεί στην εφαρμογή πρόσθετων μέτρων ασφάλειας και άλλων απαιτούμενων μέτρων.

Κατόπιν αιτήματος από οποιοδήποτε συμβαλλόμενο μέρος, η IBM, ο Πελάτης ή οι συνδεδεμένες με αυτούς εταιρείες θα προβούν στη σύναψη πρόσθετων συμβάσεων στη μορφή που προβλέπεται από το νόμο για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή υποκείμενων σε κανονιστικές απαιτήσεις δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο. Τα συμβαλλόμενα μέρη

συμφωνούν (και θα εξασφαλίζουν τη συμφωνία των αντίστοιχων συνδεδεμένων εταιρειών τους) ότι οι εν λόγω πρόσθετες συμβάσεις θα υπόκεινται στους όρους της Σύμβασης.

Η IBM θα επιστρέψει ή θα αφαιρέσει το Περιεχόμενο από τα υπολογιστικά συστήματα της IBM μετά τη λήξη ή ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud, ή νωρίτερα κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Η IBM μπορεί να χρεώσει ορισμένες δραστηριότητες που εκτελεί κατόπιν αιτήματος του Πελάτη (όπως π.χ. η παράδοση του Περιεχομένου σε μια συγκεκριμένη μορφή). Η IBM δεν αρχειοθετεί το Περιεχόμενο. Ωστόσο, ορισμένα στοιχεία Περιεχομένου μπορεί να παραμένουν αποθηκευμένα σε εφεδρικά (backup) αντίγραφα της Υπηρεσίας Cloud μέχρι τη λήξη της προθεσμίας διατήρησης των εν λόγω αρχείων, ανάλογα με τις πρακτικές διατήρησης εφεδρικών αντιγράφων της IBM.

Κάθε Υπηρεσία Cloud είναι σχεδιασμένη για να προστατεύει Περιεχόμενο όπως περιγράφεται στη Σύμβαση. Οι Βασικές Αρχές Προστασίας και Ασφάλειας Δεδομένων (Data Security and Privacy Principles - "Αρχές DSP") για Υπηρεσίες Cloud της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, διέπουν τις γενικές διαθέσιμες προσφορές Υπηρεσιών Cloud ή όπως περιγράφεται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM θα μεταχειρίζεται κάθε Περιεχόμενο ως εμπιστευτικό μη προβαίνοντας στην αποκάλυψή του παρά μόνο σε υπαλλήλους, εργολάβους και υπεργολάβους που εκτελούν επεξεργασία (subprocessors) της IBM, και μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud, εκτός εάν άλλως ορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και λειτουργίες ασφάλειας μιας Υπηρεσίας Cloud μπορεί να περιγράφονται σε ένα Προσάρτημα και ένα ή περισσότερα Έγγραφα Συναλλαγών. Είναι ευθύνη του Πελάτη να αξιολογήσει την καταλληλότητα κάθε Υπηρεσίας Cloud για τη σκοπούμενη χρήση και το Περιεχόμενο του Πελάτη. Προβαίνοντας στη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και τις οδηγίες επεξεργασίας δεδομένων του Πελάτη. Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν και συμπληρώνουν τη Σύμβαση, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση των Αρχών DSP και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές των Αρχών DSP. Κάθε τροποποίηση των Αρχών DSP θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση των Αρχών DSP δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της ασφάλειας μιας Υπηρεσίας Cloud.

5. Συμμόρφωση με Νόμους

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος είναι υπεύθυνο για τη συμμόρφωση με: i) τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες και Περιεχόμενο, και ii) τους νόμους και κανονισμούς περί εισαγωγών, εξαγωγών και οικονομικών κυρώσεων, συμπεριλαμβανομένου του καθεστώτος ελέγχου εμπορίου αμυντικού εξοπλισμού οποιασδήποτε δικαιοδοσίας, συμπεριλαμβανομένων των νόμων και κανονισμών των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής οι οποίοι απαγορεύουν ή περιορίζουν την εξαγωγή, επανεξαγωγή ή διαβίβαση προϊόντων, τεχνολογίας, υπηρεσιών ή δεδομένων, άμεσα ή έμμεσα, προς ή για λογαριασμό ορισμένων χωρών, για ορισμένες τελικές χρήσεις ή για ορισμένους τελικούς χρήστες. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκ μέρους του χρήση προϊόντων και υπηρεσιών IBM και μη-IBM.

Εάν ο Πελάτης ή οποιοσδήποτε χρήστης προβεί στην εξαγωγή ή εισαγωγή Περιεχομένου ή στη χρήση οποιουδήποτε τμήματος της Υπηρεσίας Cloud εκτός της χώρας όπου ο Πελάτης έχει την επαγγελματική του διεύθυνση, η IBM δεν θα ενεργεί ως εξαγωγέας ή εισαγωγέας του εν λόγω Περιεχομένου.

6. Αναστολή και Διακοπή

Η IBM μπορεί να προβεί στην αναστολή, ανάκληση ή περιορισμό της χρήσης μιας Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη εάν η IBM κρίνει ότι υφίσταται ουσιώδης αθέτηση των υποχρεώσεων του Πελάτη, παραβίαση ασφάλειας ή παραβίαση του νόμου. Εάν υπάρχουν εύλογες δυνατότητες επανόρθωσης της αιτίας της αναστολής, η IBM θα γνωστοποιήσει τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης προκειμένου να αποκατασταθεί η Υπηρεσία Cloud. Εάν ο Πελάτης δεν προβεί σε εύλογο χρονικό διάστημα στην εκτέλεση των εν λόγω ενεργειών, η IBM μπορεί να διακόψει την Υπηρεσία Cloud. Η μη πληρωμή οφειλόμενων ποσών συνιστά ουσιώδη αθέτηση.

Ο Πελάτης μπορεί να διακόψει μια Υπηρεσία Cloud με ειδοποίηση ενός μηνός: (i) κατόπιν γραπτής υπόδειξης κρατικής ή ρυθμιστικής αρχής ύστερα από μια αλλαγή σε εφαρμοστέο νόμο ή στις Υπηρεσίες Cloud, (ii) εάν μια τροποποίηση από την IBM του υπολογιστικού περιβάλλοντος που χρησιμοποιείται για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud έχει ως αποτέλεσμα ο Πελάτης να μη συμμορφώνεται πλέον με εφαρμοστέους νόμους, ή (iii) εάν η IBM ενημερώσει τον Πελάτη για μια τροποποίηση που έχει ουσιώδεις αρνητικές επιπτώσεις στη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προθεσμία 90 ημερών για να συνεργαστεί με τον Πελάτη στην ελαχιστοποίηση των εν λόγω επιπτώσεων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης προβεί σε τέτοια καταγγελία, η IBM θα του επιστρέψει τμήμα των προπληρωμένων ποσών για την Υπηρεσία Cloud για την περίοδο μετά την ημερομηνία καταγγελίας. Σε περίπτωση διακοπής μιας Υπηρεσίας Cloud για οποιονδήποτε άλλο λόγο, ο Πελάτης θα πληρώσει στην IBM, κατά την ημερομηνία καταγγελίας, τα συνολικά οφειλόμενα ποσά που ορίζονται στους όρους για την Υπηρεσία Cloud. Μετά τη διακοπή των Υπηρεσιών, η IBM μπορεί να βοηθήσει τον Πελάτη στη μετάβαση του Περιεχομένου του σε κάποια εναλλακτική τεχνολογία έναντι πρόσθετης χρέωσης και βάσει χωριστά συμφωνηθέντων όρων.

7. Προσφορές "Υβριδικών Δικαιωμάτων"

Για τις Υπηρεσίες Cloud που προσδιορίζονται ως προσφορές "Υβριδικών Δικαιωμάτων" (Hybrid Entitlement), ο Πελάτης δικαιούται να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Cloud και των καθορισμένων Προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται στην εν λόγω Υπηρεσία Cloud, σε ένα περιβάλλον της επιλογής του Πελάτη. Στο πλαίσιο ενός Υβριδικού Δικαιώματος, ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις Προγραμμάτων για τα εν λόγω καθορισμένα Προγράμματα. Η χρήση των καθορισμένων Προγραμμάτων και η τεχνική υποστήριξη και οι αναβαθμίσεις Προγραμμάτων για τα εν λόγω Προγράμματα είναι διαθέσιμες μόνο για όσο χρονικό διάστημα ο Πελάτης διαθέτει ισχύουσα συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud. Τα Προγράμματα, η υποστήριξη και οι ενημερώσεις Προγραμμάτων παρέχονται σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στους όρους του άρθρου "Προγράμματα και Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού IBM" της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM (Z125-5831-09) ή στους αντίστοιχους όρους της ισχύουσας Βασικής Σύμβασης, με τις ακόλουθες τροποποιήσεις:

- α. Όταν λήξει η συνδρομή του Πελάτη για την Υπηρεσία Cloud, θα λήξει επίσης η άδεια χρήσης του Πελάτη για τα καθορισμένα Προγράμματα που καλύπτονται από το Υβριδικό Δικαίωμα, καθώς και η πρόσβαση του Πελάτη σε τεχνική υποστήριξη και αναβαθμίσεις Προγραμμάτων, και ο Πελάτης συμφωνεί να αφαιρέσει άμεσα όλα τα εν λόγω Προγράμματα από όλα τα επιλεγμένα από τον Πελάτη υπολογιστικά περιβάλλοντα και να καταστρέψει όλα τα αντίγραφά τους,
- β. Τυχόν καθορισμένες εγγυήσεις επιστροφής χρημάτων δεν ισχύουν για τα καθορισμένα Προγράμματα, και
- γ. Τα δικαιώματα χρήσης που αποκτά ο Πελάτης για μια προσφορά Hybrid Entitlement μπορεί να κατανεμηθεί μεταξύ της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud και της χρήσης των Προγραμμάτων σε ένα υπολογιστικό περιβάλλον του Πελάτη. Όμως, η χρήση από τον Πελάτη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή δεν μπορεί να υπερβαίνει το συνολικό αριθμό αποκτηθέντων δικαιωμάτων χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη. Θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης, οι οποίες ορίζονται στην Έγγραφο Συναλλαγής, σε περίπτωση που η χρήση από τον Πελάτη υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που δηλώνονται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ των όρων του παρόντος άρθρου και εκείνων της Σύμβασης IPLA, συμπεριλαμβανομένου του εγγράφου Πληροφορίες για την Άδεια Χρήσης, κατισχύουν οι όροι της Σύμβασης. Το καθορισμένο Πρόγραμμα που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud μπορεί να μην περιέχει όλα τα χαρακτηριστικά ή τις λειτουργίες του συγκεκριμένου γενικώς διαθέσιμου Προγράμματος.

8. Γενικές Διατάξεις

Δεδομένα Λογαριασμών (Account Data) είναι πληροφορίες, εκτός από Περιεχόμενο και Επαγγελματικά Στοιχεία Επικοινωνίας, που ο Πελάτης παρέχει στην IBM προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση μιας Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη ή που συγκεντρώνονται από την IBM με τη χρήση τεχνολογιών παρακολούθησης, όπως π.χ. cookies και web beacons, αναφορικά με τη χρήση μιας Υπηρεσίας Cloud από τους Πελάτες. Η IBM, οι συνδεδεμένες με αυτήν εταιρείες και οι εργολάβοι της, συμπεριλαμβανομένων των εργολάβων που εκτελούν επεξεργασία, μπορούν να κάνουν χρήση Δεδομένων Λογαριασμών, για παράδειγμα, για να καταστήσουν διαθέσιμες λειτουργίες προϊόντων ή για τη διαχείριση της χρήσης, την εξατομίκευση της εμπειρίας των χρηστών και την κατά άλλον τρόπο υποστήριξη ή βελτίωση της χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Στη Δήλωση της IBM Περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε Ηλεκτρονικό Περιβάλλον που διατίθεται στην ιστοσελίδα

<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/>, ή στην αντίστοιχη εκδοχή της για τη χώρα σας, παρέχονται πρόσθετες λεπτομέρειες.

Η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί προσωπικό και συνεργάτες σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένων εργολάβων και υπεργολάβων που εκτελούν επεξεργασία, για την υποστήριξη της παράδοσης των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM μπορεί να διαβιβάσει Περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων. Μια λίστα των χωρών όπου μπορεί να γίνεται επεξεργασία Περιεχομένου για μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> ή αναφέρεται στο Προσάρτημα ή Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM είναι υπεύθυνη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που προβλέπονται στη Σύμβαση ακόμα και σε περίπτωση που η IBM χρησιμοποιεί τρίτους εργολάβους ή υπεργολάβους που εκτελούν επεξεργασία, εκτός εάν άλλως ορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM θα απαιτεί από τους υπεργολάβους που εκτελούν επεξεργασία οι οποίοι έχουν πρόσβαση σε Περιεχόμενο να τηρούν εκείνα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας που θα επιτρέπουν στην IBM να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις της για μια Υπηρεσία Cloud. Μια ενημερωμένη λίστα των υπεργολάβων που εκτελούν επεξεργασία και των ρόλων τους θα παρέχεται κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβαίνει i) στη μεταπώληση της απευθείας πρόσβασης σε μια Υπηρεσία Cloud σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος εκτός της Επιχείρησης του Πελάτη, ή ii) στο συνδυασμό Υπηρεσιών Cloud με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας του Πελάτη για τη δημιουργία μιας διαθέσιμης στην αγορά λύσης με το λογότυπο του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης επιβάλλει μια χρέωση.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών 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.