

## Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM:

### IBM Digital Recommendations

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

#### 1. Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud

Οι προσφορές που παραγγείλατε προσδιορίζονται στο Έγγραφο Παραγγελίας σας. Για το σκοπό της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την Προσφορά Τιμής που σας παρέχει η IBM και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") που θα λάβετε από την IBM, στην οποία επιβεβαιώνεται η παροχή της Υπηρεσίας Cloud και ορίζονται η ημερομηνία έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

Το IBM Digital Recommendations σας παρέχει τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και βελτιστοποίησης της διαδικασίας σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων αναφορικά με προσφερόμενα προϊόντα. Η IBM υποστηρίζει τόσο τη βελτιστοποίηση προσφορών για προϊόντα (IBM Product Recommendations) όσο και για γενικό περιεχόμενο (IBM Content Recommendations). Προσφέρονται ως χωριστές λύσεις που μπορείτε να παραγγείλετε, όπως περιγράφεται παρακάτω.

##### 1.1 IBM Content Recommendations

Το IBM Content Recommendations είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud Service που συνεργάζεται με το IBM Digital Analytics, για το οποίο απαιτείται μια χωριστή συνδρομή Υπηρεσίας Cloud. Η προσφορά Content Recommendations αυτοματοποιεί και βελτιστοποιεί τη διαδικασία σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων περιεχομένου στο δικτυακό τόπο του οργανισμού σας. Το περιβάλλον χρήστη του IBM Content Recommendations παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού μιας στρατηγικής πρότασης περιεχομένου και ορισμού συγκεκριμένων επιχειρησιακών κανόνων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του οργανισμού σας.

##### 1.2 IBM Product Recommendations

Το IBM Product Recommendations είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud Service που συνεργάζεται με το IBM Digital Analytics, για το οποίο απαιτείται μια χωριστή συνδρομή Υπηρεσίας Cloud. Η προσφορά IBM Product Recommendations αυτοματοποιεί και βελτιστοποιεί τη διαδικασία σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων για προϊόντα στο δικτυακό τόπο του οργανισμού σας, στις εκστρατείες ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σας και σε άλλα κανάλια μάρκετινγκ. Το περιβάλλον χρήστη του IBM Product Recommendations παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού μιας στρατηγικής πρότασης προϊόντων που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του οργανισμού σας. Ένα λειτουργικό τμήμα διαχείρισης επιχειρησιακών κανόνων παρέχει ένα γραφικό περιβάλλον χρήστη για την ορισμό προηγμένων επιχειρησιακών κανόνων που μπορούν να υποκαταστήσουν ή να αναπροσαρμόσουν τις τελικές προτάσεις προϊόντων που συντάσσονται από τους αλγόριθμους συσχέτισης (affinity algorithms) της λύσης. Περιλαμβάνεται επίσης ένα λειτουργικό τμήμα διενέργειας δοκιμών A/B, το οποίο έχει σχεδιαστεί ειδικά για την εκτέλεση δοκιμών τύπου "A/B/C & D split testing" για τον καθορισμό της σχετικής επίδρασης που έχουν διαφορετικές στρατηγικές πρότασης προϊόντων στη μετατροπή επισκεπτών ενός δικτυακού τόπου σε πελάτες.

##### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Το IBM Product Recommendations Analytics Independent παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες με το IBM Product Recommendations, χωρίς όμως να απαιτείται μια συνδρομή για το IBM Digital Analytics.

#### 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Η IBM εφαρμόζει και τηρεί τις πρακτικές και τις διαδικασίες που περιγράφονται στο παρόν άρθρο.

##### 2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες δημοσιεύονται και κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από άτομα, παγκοσμίως, που παρέχουν υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM και έχει συγκροτήσει μια ομάδα ασφάλειας που ασχολείται αποκλειστικά με την ασφάλεια πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν

περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

## 2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η IBM μεριμνά για το λογικό διαχωρισμό των δεδομένων των πελατών της. Τα δεδομένα κάθε πελάτη αποθηκεύονται σε ένα χωριστό σχήμα (schema) που έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επιτρέπει την πρόσβαση στα δεδομένα μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή με την εξαγωγή τους από τον πελάτη. Ένας καθορισμένος από τον πελάτη διαχειριστής ελέγχει και διαχειρίζεται την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud και στα δεδομένα του πελάτη. Η IBM χρησιμοποιεί τεχνολογία ταυτοποίησης πολλαπλών παραγόντων (multi-factor authentication) και κρυπτογράφησης VPN Tunnel κατά την πρόσβαση σε συστήματα πελατών. Η πρόσβαση περιορίζεται στα άτομα εκείνα που πρέπει να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης για τη συντήρηση και διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud και της αντίστοιχης υποδομής υλικού εξοπλισμού και λογισμικού σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων τρίτων. Η IBM χρησιμοποιεί τεχνολογία WIFI (επίσης γνωστή ως 802.11) για τη μετάδοση ροών δεδομένων που κρυπτογραφούνται σύμφωνα με το πρωτόκολλο WPA2 με χρήση του αλγορίθμου κρυπτογράφησης AES και παρέχει για μη μεταδιδόμενες ταυτότητες SSID και αμοιβαία ταυτοποίηση μεταξύ του εξυπηρετητή και των τελικών συσκευών κατά την πρόσβαση σε συστήματα που περιέχουν δεδομένα πελατών.

## 2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στους πόρους λειτουργικού συστήματος (OSR) και στο λογισμικό εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Στην υποδομή δικτύου και στους σταθμούς εργασίας των ατόμων που εργάζονται στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM ή εργάζονται με δεδομένα πελατών στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM χρησιμοποιούνται μηχανισμοί ελέγχου υλικού εξοπλισμού, λογισμικού, αρχείων καταγραφής πρόσβασης (access logs), πρόσβασης για ανάγνωση μόνο (read only access) και κρυπτογράφησης προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μετάδοσης και εκτέλεσης ιών (computer virus) και άλλων γνωστών μορφών επιβλαβούς κώδικα. Η IBM κρυπτογραφεί τα δεδομένα που μεταδίδονται μέσω του δικτύου χρησιμοποιώντας τυπικές συνδέσεις SSL (https), ενώ η υποδομή δικτύου της IBM χρησιμοποιεί τεχνολογικές λύσεις διατεματικής (end-to-end) ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων τεχνολογιών τείχους προστασίας (firewall), αποτροπής μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και αντιμετώπισης επιβλαβούς κώδικα. Διεξάγονται περιοδικοί έλεγχοι για τρωτά σημεία στην υποδομή TCP/IP (Transmission Control Protocols/Internet Protocols) από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Τα δεδομένα αντιγράφονται από το data warehouse της IBM σε δευτερεύοντα αποθηκευτικά μέσα στο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων, ενώ δημιουργούνται διπλότυπα κρυπτογραφημένα αντίγραφα για τριτοβάθμια αρχειοθέτηση (σε ταινία) σε κάποιο κέντρο αποκατάστασης μετά από καταστροφή που ανήκει σε τρίτη εταιρεία, εκτός των εγκαταστάσεων IBM.

## 2.4 Καταγραφή δραστηριότητας

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής (logs) στα οποία καταγράφονται i) επιτυχείς και ανεπιτυχείς προσπάθειες σύνδεσης χρηστών, ii) επιτυχείς και ανεπιτυχείς προσπάθειες απόκτησης πρόσβασης στην υποδομή από κάποια εξωτερική τοποθεσία, iii) προσπάθειες ενημέρωσης πόρων του λειτουργικού συστήματος (OSR), και iv) δραστηριότητες ατόμων που διαθέτουν εξουσιοδότηση διαχείρισης συστήματος ή διαχείρισης ασφάλειας.

## 2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM περιορίζει την πρόσβαση αποκλειστικά σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM εντός των εγκαταστάσεων της IBM και των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM που παρέχονται από τρίτες εταιρείες. Το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud της IBM περιλαμβάνει ταυτοποίηση πολλαπλών παραγόντων (multi-factor authentication) για τον έλεγχο της φυσικής πρόσβασης, με την εισαγωγή ενός μοναδικού κωδικού και με σάρωση βιομετρικών στοιχείων, καθώς και 24x7 παρουσία προσωπικού ασφάλειας, επανδρωμένη ασφάλεια και παρακολούθηση με βιντεοκάμερες. Η IBM αποτρέπει την μη εξουσιοδοτημένη προβολή, αντιγραφή, τροποποίηση ή αφαίρεση οποιωνδήποτε αποθηκευτικών μέσων στα οποία περιλαμβάνονται δεδομένα πελατών. Τα αφαιρούμενα μέσα στα οποία αποθηκεύονται δεδομένα πελατών (συμπεριλαμβανομένων συσκευών αποθήκευσης USB, CD και DVD) κρυπτογραφούνται με αλγορίθμους κρυπτογράφησης τουλάχιστον 256-bit AES (ή ισοδύναμη κρυπτογράφηση). Στους παρεχόμενους από την IBM φορητούς υπολογιστές και σταθμούς εργασίας απαιτείται η εφαρμογή τεχνολογίας

κρυπτογράφησης ολόκληρου του δίσκου (PGP) στις περιπτώσεις όπου ενδέχεται να είναι απαραίτητο να χορηγηθούν στον κάτοχο του υπολογιστή δικαιώματα πρόσβασης σε ευαίσθητα δεδομένα ή δεδομένα πελατών. Η IBM καταστρέφει τα αφαιρούμενα μέσα αποθήκευσης και οποιοσδήποτε φορητές συσκευές (όπως π.χ. οπτικοί δίσκοι, μονάδες USB, DVD, ταινίες εφεδρικής αποθήκευσης, εκτυπωτές και φορητοί υπολογιστές) που περιέχουν δεδομένα πελατών, ή καθιστά τα δεδομένα πελατών στα εν λόγω φυσικά μέσα μη αναγνώσιμα και μη ανακατασκευάσιμα με οποιαδήποτε τεχνικά μέσα, προτού προβεί στην επαναχρησιμοποίηση των εν λόγω μέσων. Η IBM επεξεργάζεται τα απορρίμματα χαρτιού της με τη χρήση καταστροφέα χαρτιού (shredder) και τα απορρίπτει με ασφαλή και εμπιστευτικό τρόπο έτσι ώστε να μην είναι δυνατή η ανάγνωση των εν λόγω απορριμμάτων χαρτιού.

## 2.6 Συμμόρφωση

Η IBM πιστοποιεί σε ετήσια βάση τη συμμόρφωση των δικών της πρακτικών προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις Αρχές του Πλαισίου Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") του Υπουργείου Εμπορίου των Η.Π.Α.: Notice (Ειδοποίηση), Choice (Επιλογή), Onward Transfer (Διαβίβαση), Access and Accuracy (Πρόσβαση και Ακρίβεια), Security (Ασφάλεια) και Oversight/Enforcement (Εποπτεία/Επιβολή). Σε ετήσια βάση διεξάγεται πρότυπος έλεγχος (audit) SSAE 16 Type (παλιότερα SAS 70), ή ισοδύναμος έλεγχος, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής μας. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι εφαρμοζόμενες πολιτικές ασφάλειας προβλέπουν τη διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας, την περιοδική εφαρμογή επιδιορθώσεων ασφάλειας και τη διαχείριση και τον έλεγχο κωδικών πρόσβασης. Σε ετήσια βάση οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

## 3. Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες δεσμεύσεις αναφορικά με τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών ("SLA") για την Υπηρεσία Cloud, αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία η IBM καθιστά την Υπηρεσία Cloud διαθέσιμη σε εσάς. Η συγκεκριμένη προσφορά για την οποία ισχύει η Σύμβαση SLA προσδιορίζεται στον παρακάτω πίνακα "Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών" και θα αναφέρεται ως η "Υπηρεσία" στο παρόν άρθρο στο οποίο περιγράφεται η Σύμβαση SLA.

### 3.1 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. "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.
- γ. "Αξίωση" (Claim) είναι μια αξίωση που εγείρεται από εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- δ. "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.
- ε. "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" (Downtime) είναι ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών ή/και ο Χρόνος Διακοπής Συλλογής Εισερχόμενων Δεδομένων, που είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία και κανένας από τους χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:

- Μια προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης.
  - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet κ.ο.κ.)
  - Προβλήματα με τις δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων
  - Μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
  - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.
- στ. "Συμβάν" (Event) είναι μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- ζ. "Χρόνος Διακοπής Συλλογής Εισερχόμενων Δεδομένων" (Inbound Data Collection Downtime) 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.
- η. "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.

#### 4. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να δικαιούστε να εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες αναλυτικές πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Πρέπει να εγείρετε 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.
- γ. 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 αναφέρετε ένα Συμβάν Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών και ένα Συμβάν Διακοπής Συλλογής 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.
- δ. 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 εγείρετε 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.
- ε. 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%.
- στ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το είκοσι τοις εκατόν (20%) του ενός δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία.

## 5. 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 Product Recommendations	N	N
IBM Content Recommendations	N	N
IBM Product Recommendations Analytics Independent	N	N

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

Το ποσοστό 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

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

## 6. Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από τους χρήστες σας, τους επισκέπτες σας και άλλους συμμετέχοντες στην Υπηρεσία, ούτε για οποιεσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA ισχύει μόνο για τις Υπηρεσίες που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση και κατά συνέπεια δεν ισχύει για μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης. Εάν έχετε αθετήσει οποιεσδήποτε ουσιαστικές υποχρεώσεις σας βάσει της σύμβασής σας για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής, δεν δικαιούσθε να εγείρετε καμία Αξίωση βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.

## 7. Δικαιώματα, Τιμολόγηση, Περίοδος Ισχύος και Υποστήριξη

### 7.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι προσφορές Υπηρεσιών Cloud πωλούνται σύμφωνα με το (τα) ακόλουθο(-α) μετρικό(-ά) σύστημα(τα) χρήσης:

- α. **"Δέσμευση" (Engagement)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση συνιστάται σε 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.
- β. **Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή (Million Server Calls - MSC)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας"). Μια Κλήση στον Εξυπηρετητή της οποίας γίνεται επεξεργασία από διαφορετικά Entity IDs θα μετράται ως μία μοναδική Κλήση στον Εξυπηρετητή για κάθε μοναδικό Entity ID. Ένα Entity ID διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους δικτυακούς τόπους σας. Κάθε Δικαίωμα MSC αντιπροσωπεύει ένα Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MSC για την κάλυψη του αριθμού κλήσεων στον Εξυπηρετητή των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.  
  
Για τους σκοπούς της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, ένα Client ID ("Ταυτότητα Πελάτη") είναι το ίδιο με ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας").
- γ. **Χίλιες Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με την Υπηρεσία Cloud. 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](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Κάθε δικαίωμα TRCU αντιστοιχεί σε Χίλιες Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα TRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία διαχειρίζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- δ. **Δέκα Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand USD Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- ε. **Δέκα Χιλιάδες Ευρώ Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand EUR Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Ευρώ Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Ευρώ που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Ευρώ που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

- στ. **Δέκα Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand GBP Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- ζ. **Εκατομμύριο Γιέν Έσοδα από Πωλήσεις (Million YEN Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εκατομμύριο Γιέν Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Εκατομμύρια Ιαπωνικά Γιέν που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Εκατομμύρια Ιαπωνικά Γιέν που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- η. **Δέκα Χιλιάδες Καναδικά Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand CAD Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Καναδικά Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Καναδά που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Καναδά που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- θ. **Δέκα Χιλιάδες Αυστραλέζικα Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand AUD Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Αυστραλέζικα Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- ι. **Δέκα Χιλιάδες Σιγκαπουρέζικα Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand SGD Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Σιγκαπουρέζικα Δολάρια Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.
- ια. **Δέκα Χιλιάδες Βραζιλιάνικα Ρεάλια Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand BRL Sales Revenue)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Βραζιλιάνικα Ρεάλια Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας που αντιστοιχεί στα έσοδά σας που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

## 7.2 Πρόσθετες πληροφορίες για δικαιώματα χρήσης: IBM Product Recommendations Analytics Independent

Στη συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Με βάση την αξιολόγηση της IBM, θα λάβετε τον κατάλληλο αριθμό Client IDs (μεταξύ 1-50) για την κάλυψη των αναγκών σας.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import με τις βασικές ενότητες εισαγωγής δεδομένων (Category Definition File, Enterprise Products Report και Forecast Metrics)

## **7.3 Χρεώσεις και Τιμολόγηση**

### **7.3.1 Επιλογές Τιμολόγησης**

Το πληρωτέο ποσό για τις προσφορές Υπηρεσιών Cloud καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας, ως 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 περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Το πληρωτέο ποσό ανά κύκλο τιμολόγησης θα βασίζεται στη μηνιαία ή ετήσια χρέωση συνδρομής και τον αριθμό κύκλων τιμολόγησης σε ένα έτος, συν οποιεσδήποτε χρεώσεις υπέρβασης.

### **7.3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα**

Η χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που επιβάλλεται σε εσάς και περιλαμβάνεται στο πρώτο τιμολόγιο. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία σας ενημερώνει η IBM ότι η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη.

### **7.3.3 Υπερβάσεις**

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε οποιοδήποτε τρίμηνο (με βάση το ημερολογιακό έτος αρχίζοντας από την 1η Ιανουαρίου) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στο Έγγραφο Παραγγελίας κατά τρεις (3) φορές, τότε θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η αρχική παροχή σε εσάς γίνεται εντός ενός δεδομένου τριμήνου, η χρέωση υπέρβασης θα υπολογιστεί κατ' αναλογίαν.

### **7.3.4 Κατ' Απαίτηση (On-Demand)**

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο παραγγέλλετε την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

### **7.3.5 Προετοιμασία (Setup)**

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

- α. Η χρέωση για την Εφάπαξ Προετοιμασία (One-Time Setup) του IBM Product Recommendations Analytics Independent θα επιβληθεί κατά την αρχική παροχή έναντι της τιμής και για την περίοδο τιμολόγησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

### **7.3.6 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)**

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες) αγοράζονται με βάση το μετρικό σύστημα χρέωσης ανά Δέσμευση.

- α. IBM Product Recommendations - Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium (Premium Onboarding Services) - Δυναμική ή μικτή παράδοση  
Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους χρήστες του IBM Product Recommendations ή του IBM Product Recommendations Analytics Independent, ανάλογα με την περίπτωση, για τη δυναμική ή τη μικτή μέθοδο παράδοσης. Αυτές οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία λαμβάνετε ειδοποίηση από την IBM ότι η πρόσβασή σας στο IBM Product Recommendations ή στο IBM Product Recommendations Analytics Independent, ανάλογα με την περίπτωση, είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- β. IBM Product Recommendations - Προκαρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium (Premium Onboarding Services) - Παράδοση μέσω αρχείων απλού κειμένου  
Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους χρήστες του IBM Product Recommendations ή του IBM Product Recommendations Analytics Independent, ανάλογα με την περίπτωση, για τη μέθοδο παράδοσης μέσω αρχείων απλού κειμένου. Αυτές οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία λαμβάνετε ειδοποίηση από την IBM ότι η πρόσβασή



σας στο IBM Product Recommendations ή στο IBM Product Recommendations Analytics Independent, ανάλογα με την περίπτωση, είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

- γ. IBM Content Recommendations - Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium (Premium Onboarding Services)

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για την εξοικείωσή σας με το IBM Content Recommendations. Αυτές οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία λαμβάνετε ειδοποίησης από την IBM ότι η πρόσβασή σας στο IBM Content Recommendations είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## 7.4 Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

### 7.4.1 Περίοδος Ισχύος

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM σας ειδοποιεί ότι έχετε πρόσβαση στα τμήματα της Υπηρεσίας Cloud που περιγράφονται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος, καθώς και εάν και με ποιον τρόπο θα ανανεώνεται η περίοδος ισχύος. Επιτρέπεται να αυξήσετε το δικό σας επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM. Η εν λόγω αλλαγή θα συμπεριληφθεί σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

### 7.4.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος Υπηρεσιών Cloud

Στο Έγγραφο Παραγγελίας σας θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται με τη λήξη της περιόδου ισχύος, ορίζοντας την περίοδο ισχύος ως μία από τις ακόλουθες:

- α. Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου ισχύος γίνεται αυτόματα, μπορείτε να καταργήσετε τη λήγουσα Υπηρεσία Cloud με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η IBM ή ένας Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια ειδοποίηση διακοπής πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα περίοδος ισχύος ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος που καθορίζεται στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας.

- β. Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας αναφέρεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, θα εξακολουθείτε να έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud και θα τιμολογείστε για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε συνεχή βάση. Για να διακόψετε τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

- γ. Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας αναφέρεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα τερματιστεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης, θα πρέπει να υποβάλετε μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσετε μια νέα περίοδο συνδρομής.

## 7.5 Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

**Το κανονικό Ωράριο Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Τηλεφώνου και Email είναι ως εξής:**

Κυριακή 8:00 μ.μ. – Παρασκευή 7:00 μ.μ., Ώρες Κεντρικών Η.Π.Α. (CET) (εκτός αργιών που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα εταιρικών αργιών της IBM)

## Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-866-493-2673 στις Η.Π.Α. (άλλοι αριθμοί διατίθενται μέσω της Πύλης Υποστήριξης (Support Portal))

Email: [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)

Πύλη Υποστήριξης 24 x 7: <https://support.ibmcloud.com> ή εναλλακτικά μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη διασύνδεση υποστήριξης (Support) από την Υπηρεσία Cloud. Παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε μια ηλεκτρονική Γνωσιακή Βάση Δεδομένων, ανάγνωσης Απαντήσεων σε Συχνές Ερωτήσεις (FAQ), παρακολούθησης εκπαιδευτικών βίντεο, μεταφόρτωσης τεκμηρίωσης, και προβολής και ενημέρωσης δελτίων αναφοράς προβλημάτων.

Ζωντανή Συνομιλία (Chat) (για επαγγελματικές ερωτήσεις αναφορικά με τη χρήση των εφαρμογών της Υπηρεσίας Cloud): Κυριακή – Παρασκευή, 8:00 μ.μ. – 6:00 μ.μ., Ώρες Κεντρικών Η.Π.Α. (εκτός αργιών που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα εταιρικών αργιών της IBM)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη 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	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 8. Πρόσθετες Πληροφορίες

### 8.1 Ειδοποίηση και Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Συμφωνείτε (i) να παρέχετε μια σαφή και ευδιάκριτη διασύνδεση (link) προς τους όρους χρήσης του δικτυακού τόπου σας και την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένης μιας διασύνδεσης προς τις πρακτικές συλλογής και χρήσης δεδομένων της IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) και της εταιρείας ή του οργανισμού σας, (ii) να παρέχετε ειδοποίηση ότι τοποθετούνται cookies και αρχεία τύπου clear gif/web beacon στον υπολογιστή του επισκέπτη από την IBM για λογαριασμό σας, μαζί με μια εξήγηση του σκοπού και της χρήσης της εν λόγω τεχνολογίας, και (iii) στο βαθμό που απαιτείται από το νόμο, να αποκτάτε τη συναίνεση των επισκεπτών του δικτυακού τόπου πριν την τοποθέτηση cookies και αρχείων τύπου clear gif/web beacon από εσάς ή την IBM για λογαριασμό σας σε συσκευές των εν λόγω επισκεπτών.

**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.