

IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Αυτή η βασική Υπηρεσία Cloud αυτοματοποιεί τη διαδικασία υπολογισμού, αναφοράς και διαχείρισης πληρωμών βάσει μεταβλητών δεδομένων, όπως π.χ. προμήθειες πωλήσεων και προγράμματα παροχής πριμ (bonus). Κάθε βασική Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει μία παραγωγική περίπτωση χρήσης (production instance), μία μη παραγωγική περίπτωση χρήσης (non-production instance) και ιστορικά δεδομένα έως τριών ετών. Μια "Παραγωγική" περίπτωση χρήσης επιτρέπει την πλήρη παραγωγική χρήση της προσφοράς στο περιβάλλον του Cloud. Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό πελάτη διαχείρισης (administrative client) που χρησιμοποιείται για την κατασκευή της λογικής των σχεδίων επιβράβευσης απόδοσης, τη σύνταξη αναφορών και την παραμετροποίηση διαφόρων πτυχών της Υπηρεσίας Cloud. Περιλαμβάνει επίσης μια διαδικτυακή πύλη (web portal) μέσω της οποίας οι εκπρόσωποι πωλήσεων, το προσωπικό χειρισμού και οι διευθυντές τμημάτων μπορούν να δουν χειριστήρια (dashboards) και να εκτελούν ορισμένες λειτουργίες μέσω ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος (για παράδειγμα, να εγκρίνουν ένα σχέδιο επιβράβευσης απόδοσης προτού σταλεί σε έναν υπάλληλο).

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει επίσης τις ακόλουθες υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή (disaster recovery) και εφεδρικής αποθήκευσης περιεχομένου (content backup):

- Σε περίπτωση που προκύψουν συνθήκες καταστροφής, όπου με τη φράση "συνθήκες καταστροφής" νοούνται περιπτώσεις "Ανωτέρας Βίας" (Force Majeure), όπως π.χ. Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλης κακόβουλης συμπεριφοράς, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM, η IBM θα εργαστεί για να αποκαταστήσει την πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud χρησιμοποιώντας την υποδομή υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύου στο δίκτυο των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM, με στόχο την επιστροφή σε κατάσταση πλήρους λειτουργίας εντός 14 ημερών.
- Το περιβάλλον θα αποκατασταθεί με χρήση των πιο πρόσφατων εφεδρικών αντιγράφων του περιεχομένου, όπως περιγράφεται παρακάτω, χωρίς απώλεια περιεχομένου που υπερβαίνει τις 24 ώρες από την ημερομηνία εφεδρικής αποθήκευσης του αποκατασταθέντος συνόλου δεδομένων του περιεχομένου.
- Εφεδρική Αποθήκευση Περιεχομένου: Οι διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης εκτελούνται σε καθημερινή βάση και τα εφεδρικά αντίγραφα μεταφέρονται σε μια διαφορετική τοποθεσία για την περίπτωση που θα προκύψει επεισόδιο Ανωτέρας Βίας στην κύρια τοποθεσία. Η IBM διατηρεί τα εφεδρικά αντίγραφα σε κυλιόμενη βάση: κάθε 7 ημέρες εκτελείται μια πλήρης εφεδρική αποθήκευση και κάθε επόμενη ημέρα της εβδομάδας εκτελείται μια συγκριτική διαφορική εφεδρική αποθήκευση. Η IBM θα διατηρεί τα ημερήσια διαφορικά εφεδρικά αντίγραφα των τελευταίων 7 ημερών και τα αντίγραφα των τελευταίων 4 πλήρων εφεδρικών αποθηκεύσεων (καλύπτοντας έτσι τις δραστηριότητες μιας περιόδου 28 ημερών). Όταν εκτελείται μια νέα πλήρης εφεδρική αποθήκευση, τα αντίγραφα της παλιότερης εκδοχής διαγράφονται. Τα εφεδρικά αντίγραφα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευση σε σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης αποτελούμενο από δίσκους και κατά τη διαβίβαση προς την τοποθεσία εφεδρικής αποθήκευσης.

1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη ένα δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για ένα (1) Δικαιούχο Πληρωμής βασιζόμενης σε Συναλλαγή. Δικαιούχος Πληρωμής βασιζόμενης σε Συναλλαγή (Transaction Based Payee, όπως ορίζεται στο παρακάτω άρθρο Μετρικά Συστήματα Χρέωσης) είναι ένας Δικαιούμενος Συμμετέχων που είναι απασχολούμενος επί του παρόντος, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη

και βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud για τους σκοπούς της λήψης μιας πληρωμής στα πλαίσια μιας συναλλαγής.

1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη ένα δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για ένα (1) Δικαιούχο Πληρωμής μη βασιζόμενης σε Συναλλαγή. Δικαιούχος Πληρωμής μη βασιζόμενης σε Συναλλαγή (Non-Transaction Based Payee) είναι ένας Δικαιούμενος Συμμετέχων που είναι απασχολούμενος επί του παρόντος, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη και βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud για τους σκοπούς της λήψης μιας πληρωμής η οποία δεν βασίζεται σε κάποια συναλλαγή, όπως π.χ. ένα bonus ή ένας υπό διαχείριση επιχειρηματικός στόχος (managed business objective).

1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη ένα δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για ένα (1) Ανενεργό Δικαιούχο Πληρωμής. Ανενεργός Δικαιούχος Πληρωμής (Inactive Payee) είναι ένας Δικαιούμενος Συμμετέχων ο οποίος δεν είναι επί του παρόντος απασχολούμενος, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη, αλλά ωστόσο εξακολουθεί να βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud.

1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη ένα δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για ένα (1) Χρήστη-Διαχειριστή. Χρήστης-Διαχειριστής (Administrative User) είναι ένα άτομο που συμμετέχει στη δημιουργία ή/και στη διαρκή διαχείριση σχεδίων επιβράβευσης και δημιουργίας κινήτρων.

1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει επαρκή δικαιώματα χρήσης του IBM Incentive Compensation Management Data Volume για την κάλυψη της ποσότητας δεδομένων του Πελάτη την οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κάθε μήνα. Τα δικαιώματα χρήσης του IBM Incentive Compensation Management Data Volume πωλούνται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Εκατομμύριο Γραμμές σε Αρχεία, το οποίο ορίζεται στο άρθρο Μετρικά Συστήματα Χρέωσης του παρόντος εγγράφου. Οι όγκοι δεδομένων παρακολουθούνται μέσω της Υπηρεσίας Cloud και μπορεί να υπόκεινται σε έλεγχο.

1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποκλειστικής χρήσης ενός φυσικού εξυπηρετητή βάσης δεδομένων αντί για τη χρήση ενός εξυπηρετητή από κοινού με τις βάσεις δεδομένων άλλων μερών, εφόσον του έχει χορηγηθεί το απαιτούμενο δικαίωμα χρήσης μέσω μιας ολοκληρωμένης παραγγελίας.

1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud

Με την αρχική παραγγελία δικαιούχων πληρωμής παρέχεται μία (1) Παραγωγική και μία (1) Μη παραγωγική περίπτωση χρήσης. Εφόσον του έχει χορηγηθεί το απαιτούμενο δικαίωμα χρήσης μέσω μιας ολοκληρωμένης παραγγελίας, αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη μια πρόσθετη Παραγωγική περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud

Με την αρχική παραγγελία δικαιούχων πληρωμής παρέχεται μία (1) Παραγωγική και μία (1) Μη παραγωγική περίπτωση χρήσης. Εφόσον του έχει χορηγηθεί το απαιτούμενο δικαίωμα χρήσης μέσω μιας ολοκληρωμένης παραγγελίας, αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη μια πρόσθετη μη παραγωγική περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Η περίπτωση χρήσης αυτή επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο στο πλαίσιο των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη.

1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την επιλογή Data History Premium on Cloud, η Υπηρεσία Cloud θα περιλαμβάνει τα ιστορικά δεδομένα έως επτά ετών, αντί για τα δεδομένα τριών ετών που περιλαμβάνονται στη βασική Υπηρεσία Cloud.

1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την επιλογή Disaster Recovery Premium on Cloud, η IBM θα επιστρέφει την Υπηρεσία Cloud σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας εντός 5 ημερών από ένα περιστατικό Ανωτέρας Βίας (όπως περιγράφεται στο ανωτέρω Άρθρο 1.1) το οποίο έχει ως αποτέλεσμα η IBM να πάψει να είναι σε θέση να παρέχει την Υπηρεσία Cloud.

1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη αυξημένα επίπεδα απόδοσης για μία (1) περίπτωση χρήσης παραγωγής, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης του IBM Incentive Compensation Management on Cloud η οποία έχει ήδη αγοραστεί από τον Πελάτη. Η IBM παρέχει την εν λόγω αυξημένη απόδοση παραδίδοντας την Υπηρεσία Cloud με χρήση μιας συσκευής (appliance) PureData Systems Mako Ultralite (ή παρόμοια συμβατή συσκευή) η οποία θα έχει προσαρμοστεί από την IBM ώστε να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στο μοντέλο του Πελάτη.

1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud

Αυτή η επιλογή παρέχει στον Πελάτη αυξημένα επίπεδα απόδοσης για μία (1) περίπτωση χρήσης παραγωγής, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης του IBM Incentive Compensation Management on Cloud η οποία έχει ήδη αγοραστεί από τον Πελάτη. Αυτή η επιλογή παρέχει καλύτερη απόδοση από το IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud, καθώς παραδίδει την Υπηρεσία Cloud με χρήση μιας συσκευής (appliance) PureData Systems Mako 6 (ή παρόμοια συμβατή συσκευή) η οποία θα έχει προσαρμοστεί από την IBM ώστε να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στο μοντέλο του Πελάτη

1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud

Αυτή η επιλογή Υπηρεσίας Cloud παρέχει μια ενιαία εμπειρία ανάλυσης δεδομένων στο cloud που βοηθά τους χρήστες να επικεντρώνονται στους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της επιχείρησής τους χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει το IBM Watson Analytics. Μέσω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας προσπέλασης και προγνωστικής ανάλυσης δεδομένων, η Υπηρεσία Cloud εντοπίζει και εξηγεί κρυφές τάσεις και σχέσεις, επιτρέποντας έτσι την ταχύτερη κατανόηση του γιατί συνέβησαν όσα συνέβησαν. Οι λειτουργίες του IBM Watson Analytics παρέχονται μόνο για χρήση με δεδομένα που έχουν αποθηκευτεί στην προσφορά IBM SaaS.

Αυτή η επιλογή Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Engaging User Experience – παρουσίαση δεδομένων και συμπερασμάτων σε μορφή που επιτρέπει στους χρήστες να κατανοούν τα δεδομένα τους και να προβαίνουν στις απαιτούμενες ενέργειες.
- Data Discovery – οπτική εξερεύνηση και αλληλεπίδραση με δεδομένα για τον εντοπισμό τάσεων και την άντληση συμπερασμάτων.
- Guided Analytic Discovery – ενσωματωμένη προγνωστική ανάλυση που επιτρέπει την αυτόματη εκτέλεση στατιστικών συσχετίσεων και την ανάλυση κύριων παραγόντων.
- Natural Language Dialogue – αλληλεπίδραση με δεδομένα μέσω ενός βασιζόμενου σε λέξεις-κλειδιά περιβάλλοντος στην αγγλική γλώσσα με τη χρήση οικείων επιχειρηματικών όρων.
- Data Access – αυτόματη πρόσβαση ακολουθούμενη από τη μοναδική αξιολόγηση της ετοιμότητας των δεδομένων του Πελάτη για ανάλυση, με την επισήμανση δυνητικών προβλημάτων στα δεδομένα που ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στην εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.
- Φόρτωση αρχείων .xls, .xlsx ή .csv που δεν υπερβαίνουν τις 10.000.000 γραμμές και τις 500 στήλες.
- Συνολικός χώρος αποθήκευσης δεδομένων 100 GB, στον οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.
- Εξαγωγή σε μορφή .PPT.
- Infographics
- Συνδέσεις με: DropBox, Box και Microsoft OneDrive

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Υπηρεσίες Cloud, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τεσσάρων εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
99% - 99,75%	2%
95% - 98,99%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 476 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 476 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.724 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud, όπως καθορίζεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service [SaaS] Support Handbook), το οποίο διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ή σε μεταγενέστερη παρεχόμενη από την IBM διεύθυνση στο διαδίκτυο. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Πρόσβαση (Access)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. **Εκατομμύριο Γραμμές σε Αρχεία (Million Record Lines)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αρχείο (Record) είναι τα δεδομένα που αντιπροσωπεύουν οποιοδήποτε φυσικό ή ηλεκτρονικό έγγραφο που βρίσκεται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, αρχείων λεπτομερειών κλήσεων, τιμολογίων, σχεδίων, εντολών αγοράς, προσφορών, αποδείξεων, εγγράφων επιστροφής, παραγγελιών, χρονοδιαγραμμάτων και φορτωτικών. Γραμμές σε Αρχεία (Record Lines) είναι οι γραμμές στοιχείων στο Αρχείο τις οποίες επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Κάθε δικαίωμα επί ενός Εκατομμυρίου Γραμμών σε Αρχεία αντιπροσωπεύει ένα Εκατομμύριο Γραμμές σε Αρχεία. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Εκατομμυρίων Γραμμών σε Αρχεία για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Γραμμών σε Αρχεία τις οποίες επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud 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, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

7.1 Επεξεργασία Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- Ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (π.χ. αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια, αριθμός διαβατηρίου, κ.ο.κ.)
- Επαγγελματικές πληροφορίες (π.χ. μορφωτικό επίπεδο, ιστορικό απασχόλησης, διεύθυνση εργασίας, αμοιβές και επιδόματα, πληροφορίες επαγγελματικής απόδοσης)

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

7.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud 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 πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα 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 των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

7.3 Καταστροφή Περιεχομένου

Η IBM θα καταστρέψει τα δεδομένα ή το περιεχόμενο του Πελάτη μετά τη λήξη ή ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud, ή νωρίτερα κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη.

7.4 Χρήστες εκτός της Επιχείρησης του Πελάτη

Για τους σκοπούς της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να παράσχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε χρήστες εκτός της Επιχείρησής του. Οι εν λόγω χρήστες θα θεωρούνται Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud και θα έχουν τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος να εξασφαλίζει τη συμμόρφωση των Χρηστών της Υπηρεσίας Cloud με τους παρόντες όρους.

7.5 Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Non-Production" (Χρήση μόνο Εκτός Περιβάλλοντος Παραγωγής), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στα πλαίσια των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων της επιχείρησής του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces).

7.6 Προγράμματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην εκπλήρωση υποχρεώσεων συμμόρφωσής του, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε νόμους, κανονισμούς, πρότυπα ή πρακτικές. Οποιοσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές, συμβουλές χρήσης ή οδηγίες παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν νομική, λογιστική ή άλλη επαγγελματική συμβουλή και συνιστάται στον Πελάτη να συμβουλευτεί το δικό του δικηγόρο ή άλλο εξειδικευμένο σύμβουλο. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι ο Πελάτης και όλες οι δραστηριότητες, εφαρμογές και συστήματα του Πελάτη συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, πρότυπα και πρακτικές. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

7.7 Ιστοτόποι ή Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προσβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του Πελάτη παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

7.8 Απαγορευμένες Χρήσεις

Οι ακόλουθες χρήσεις απαγορεύονται από τη Microsoft:

Απαγόρευση Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου ("No High Risk Use"): Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή περίσταση όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σε σοβαρή σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου ή σε σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία ("Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου"). Παραδείγματα Χρήσης σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρήση σε αεροσκάφη και άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς, πυρηνικές και χημικές εγκαταστάσεις, συστήματα υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, εμφυτεύσιμες ιατρικές συσκευές, μηχανοκίνητα οχήματα ή οπλικά συστήματα. Η Χρήση σε Συνθήκες Υψηλού Κινδύνου δεν περιλαμβάνει τη χρήση της υπηρεσίας Cloud για διαχειριστικούς σκοπούς, για την αποθήκευση δεδομένων παραμετροποίησης, ως εργαλείων σχεδιασμού ή/και παραμετροποίησης ή άλλων μη ελεγκτικών εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν θα οδηγούσε σε θάνατο, σωματική βλάβη ή σοβαρή φυσική ή περιβαλλοντική ζημία. Επιτρέπεται η επικοινωνία των εν λόγω μη ελεγκτικών εφαρμογών με τις εφαρμογές που πραγματοποιούν τον έλεγχο, αλλά δεν επιτρέπεται να είναι άμεσα ή έμμεσα υπεύθυνες για τη λειτουργία ελέγχου.

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.