

## Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

### IBM SmartCloud for Social Business

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

#### 1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές για τις οποίες αποκτήσατε δικαίωμα χρήσης προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την παρεχόμενη Προσφορά Τιμής και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") που θα λάβετε, στην οποία επιβεβαιώνονται η ημερομηνία έναρξης και η περίοδος ισχύος των Υπηρεσιών Cloud, καθώς και η ημερομηνία έναρξης της τιμολόγησης.

#### 1.1 IBM SmartCloud for Social Business

Η IBM προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες σε έτοιμα πακέτα, ως μεμονωμένες υπηρεσίες ή ως πρόσθετες υπηρεσίες (add ons).

##### 1.1.1 Δέσμες Προσφορών IBM SaaS

<b>Engage Advanced</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile apps, Guest Access
<b>Engage Standard</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile apps, Guest Access

##### 1.1.2 Μεμονωμένες Προσφορές IBM SaaS

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

##### 1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Όλες οι λειτουργίες του SmartCloud Connections
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας. Διαθέσιμη μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης (browser) και σε μορφή εμπλουτισμένου πελάτη (rich client) που μπορεί να μεταφορτωθεί στο τοπικό σύστημα.
- Διαδικτυακές διασκέψεις (Web conferencing) - Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Μπορείτε να διοργανώσετε συσκέψεις για μέχρι 200 συμμετέχοντες, με συμμετοχή ατόμων εκτός της εταιρείας σας. Για ενδοεταιρικές διαδικτυακές συσκέψεις χρειάζεται να διαθέτουν συνδρομή όλοι οι εσωτερικοί συμμετέχοντες.
- Docs - Επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα και προγράμματα σύνταξης παρουσιάσεων, με υποστήριξη από κοινού επεξεργασίας σε πραγματικό χρόνο, προσθήκη σχολίων και διεξαγωγή συζητήσεων, και διαχείριση εκδοχών αρχείων από το IBM SmartCloud Connections.

- SmartCloud Notes - Υπηρεσία αλληλογραφίας και ημερολογίου που παρέχεται με τη χρήση λογισμικού επιφάνειας εργασίας ή ως διαδικτυακή εφαρμογή μέσω του προγράμματος πλοήγησης. Περιλαμβάνει μια ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων με προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία και υποστηρίζει υλοποιήσεις υβριδικής ενοποίησης. Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 25 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox).
- Traveler for SmartCloud Notes - Παράδοση αλληλογραφίας, πληροφοριών ημερολογίου και επαφών σε υποστηριζόμενες φορητές συσκευές. Υποστήριξη για αμφίδρομο, προωθητικό (push), μη αυτόματο ή προγραμματισμένο συγχρονισμό για email, ηλεκτρονικά ημερολόγια και ηλεκτρονικές επαφές για τις υποστηριζόμενες συσκευές.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections, το IBM Meetings και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

#### 1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Όλες οι λειτουργίες του SmartCloud Connections
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας. Διαθέσιμη μέσω ενός προγράμματος πλοήγησης (browser) και σε μορφή εμπλουτισμένου πελάτη (rich client) που μπορεί να μεταφορτωθεί στο τοπικό σύστημα.
- Διαδικτυακές διασκέψεις (Web conferencing) - Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Μπορείτε να διοργανώσετε συσκέψεις για μέχρι 200 συμμετέχοντες, με συμμετοχή ατόμων εκτός της εταιρείας σας. Για ενδοεταιρικές διαδικτυακές συσκέψεις χρειάζεται να διαθέτουν συνδρομή όλοι οι εσωτερικοί συμμετέχοντες.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections, το IBM Meetings και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

#### 1.1.5 SmartCloud Connections

- Χειριστήριο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Dashboard) - Μια ενιαία εικόνα του επιχειρηματικού σας δικτύου με δυνατότητα πρόσβασης σε εφαρμογές και συσκέψεις, και μια εικόνα συμβάντων και περιεχομένου που επιτρέπει την πρόσβαση σε στοιχεία εκτελούμενων εργασιών, φόρουμ υποστήριξης και πληροφορίες προφίλ και χώρου αποθήκευσης.
- Πρόσωπα (People) - Παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης του προφίλ σας και των επαφών στο επιχειρηματικό σας δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού σας.
- Αποθήκευση και κοινή χρήση αρχείων (File storage and sharing) - Επιτρέπει τη μεταφόρτωση και αποθήκευση αρχείων σε μια κεντρική βιβλιοθήκη, όπου παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης πρόσβασης σε ιδιωτικά αρχεία, καθώς και σε αρχεία που έχουν διατεθεί για κοινή χρήση σε μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες, είτε ως αναγνώστες είτε ως συντάκτες. Παρέχονται διάφορες πληροφορίες για τα αρχεία, όπως π.χ. τροποποιήσεις, ιστορικό εκδόχων, σχόλια, ιστορικό μεταφόρτωσης, προσδιοριστικά και ημερομηνίες και ώρες ανάληψης και επιστροφής ελέγχου. Διατίθενται για μεταφόρτωση (download) πρόσθετες λειτουργίες (plug-ins) που υποστηρίζουν τη μεταφορά αρχείων από το τοπικό σύστημα στο Cloud.

- Κοινότητες (Communities), Ιστολόγια (Blogs) και Wikis - Παρέχει τη δυνατότητα συνεργασίας με άλλα πρόσωπα με τη χρήση κοινόχρηστων αρχείων, δραστηριοτήτων και σελιδοδεικτών, δημιουργίας και κοινής χρήσης νέων κοινοτήτων με ειδικά προσαρμοσμένα δικαιώματα πρόσβασης, αναζήτησης περιεχομένου σε διαφορετικές κοινότητες, αποστολής email στα μέλη μιας κοινότητας, δημιουργίας και διαχείρισης σφυγμομετρήσεων κοινότητας, και δημιουργίας wikis, ιστολογίων και ιστολογίων ιδεών, και φόρουμ συζητήσεων.
- Δραστηριότητες (Activities) - Ένας ομαδικός χώρος για την εκτέλεση δραστηριοτήτων όπως π.χ. η παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών, πληροφοριών και ενεργειών σχετικά με ένα θέμα ή σύσκεψη.
- Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging) - Παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο με μεμονωμένα άτομα και ομάδες, προβολής πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των επαφών σας, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές σας.
- Εφαρμογές για φορητές συσκευές (mobile apps) για το IBM Connections και το IBM Sametime
- Πρόσβαση επισκεπτών (Guest Access) - Παρέχει τη δυνατότητα πρόσκλησης επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να συνεργαστούν και να εργαστούν επί περιεχομένου το οποίο τους έχει διατεθεί για κοινή χρήση χρησιμοποιώντας ένα υποσύνολο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

#### 1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Online διαδικτυακές συσκέψεις μέσω μιας πάντοτε διαθέσιμης αίθουσας συσκέψεων η οποία παρέχεται κατ' απαίτηση χωρίς να είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων κράτησή της, με δυνατότητες κοινής χρήσης εφαρμογών και επιφάνειας εργασίας, υποστήριξη περισσότερων του ενός παρουσιαστών, και δυνατότητες σφυγμομέτρησης και συνομιλίας με την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων. Αυτή η υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τη διοργάνωση συσκέψεων με 14 το πολύ συμμετέχοντες (participants) ή 199 το πολύ παρευρισκόμενους (attendees). Διατίθεται επίσης για αγορά ως λύση επιχειρησιακής υλοποίησης (Enterprise Deployment) όπου οι εσωτερικοί συμμετέχοντες διαθέτουν μια συνδρομή για την υπηρεσία. Για όλες τις συσκέψεις επιτρέπεται η παρακολούθησή τους από απεριόριστο αριθμό παρευρισκόμενων εκτός της εταιρείας σας.

#### 1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Λογισμικό πελάτη IBM Notes (περιλαμβάνει τη μεταφόρτωση λογισμικού) και διαδικτυακή αλληλογραφία, ημερολόγιο και πληροφορίες επαφών στο Cloud, συμπεριλαμβανομένων δυνατοτήτων αυτόματης συμπλήρωσης κατά την πληκτρολόγηση διευθύνσεων (type-ahead addressing), δημιουργίας προσαρμοσμένων φακέλων αλληλογραφίας και εκχώρησης των δικαιωμάτων πρόσβασης στην αλληλογραφία και στο ημερολόγιο ενός χρήστη σε κάποιον άλλο χρήστη. Για το λογαριασμό της εταιρείας σας μπορεί να οριστεί μια παραμετροποίηση που περιορίζεται στην υπηρεσία μόνο, ή μια υβριδική παραμετροποίηση όπου η υπηρεσία ενσωματώνεται σε ένα τοπικό περιβάλλον Domino στις εγκαταστάσεις σας.
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging)
- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Για κάθε χρήστη του IBM SaaS κατανέμονται 25 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox)
- Περιλαμβάνεται μία άδεια χρήσης καθορισμένης περιόδου για το IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του SmartCloud Notes. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης είτε μέσω του προγράμματος πλοήγησης είτε μέσω του λογισμικού πελάτη IBM Notes στο IBM SmartCloud Notes και σε εφαρμογές IBM Domino. Για τους εξυπηρετητές εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη απαιτείται η χωριστή αγορά δικαιωμάτων επί μονάδων PVU.

#### 1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Διαδικτυακή πρόσβαση μέσω του προγράμματος πλοήγησης σε πληροφορίες email, ημερολογίου και επαφών στο cloud. Παρέχεται εκτός των άλλων μια λειτουργία αυτόματης συμπλήρωσης κατά την πληκτρολόγηση διευθύνσεων (type-ahead addressing) και η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων φακέλων αλληλογραφίας και εκχώρησης των δικαιωμάτων πρόσβασης στην αλληλογραφία και στο ημερολόγιο ενός χρήστη σε κάποιον άλλο χρήστη.
- Γραμματοκιβώτιο 1 GB (τυπικό, παρεχόμενο από την υπηρεσία πρότυπο αλληλογραφίας μόνο)
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging)

- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Το IBM SmartCloud Notes Entry δεν περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης εκτός σύνδεσης, την πρόσβαση βάσει IMAP, τη χρήση λογισμικού πελάτη IBM Notes ή τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης για την παροχή προαιρετικών υπηρεσιών όπως π.χ. η μετάβαση της υπάρχουσας υποδομής αλληλογραφίας στην υπηρεσία. Δεν επιτρέπει στους συνδρομητές να χρησιμοποιούν υπηρεσίες Blackberry με το λογαριασμό τους.
- Περιλαμβάνεται μία άδεια χρήσης καθορισμένης περιόδου για το IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του SmartCloud Notes Entry. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω του προγράμματος πλοήγησης στο IBM SmartCloud Notes και σε εφαρμογές IBM Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Για τους εξυπηρετητές εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη απαιτείται η χωριστή αγορά δικαιωμάτων επί μονάδων PVU.

#### 1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Διαδικτυακή αλληλογραφία, ημερολόγια και επαφές με ένα φάκελο "Εισερχόμενα" που περιέχει φακέλους προβολής μηνυμάτων, φακέλους συστήματος και φακέλους που έχουν δημιουργηθεί από το χρήστη, με τη δυνατότητα τραβήγματος και εναπόθεσης ("drag & drop") μηνυμάτων σε φακέλους. Υποστήριξη για προσωπικά και εταιρικά ημερολόγια και λίστες επαφών.
- Για κάθε χρήστη κατανέμονται 25 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox).

#### 1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Παροχή κορυφαίου επιπέδου υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένης της διεκπεραίωσης ζητημάτων με προτεραιότητα (priority handling) και πιο γρήγορη ανταπόκριση σε αναφερόμενα ζητήματα.

#### 1.1.11 Mobile

Διατίθενται σχετικές εφαρμογές για φορητές συσκευές από τα αντίστοιχα app stores για το IBM Connections, το IBM Sametime, το IBM Meetings και το IBM Traveler for SmartCloud Notes.

### 1.2 Προαιρετικές Επιλογές

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	--	--	--
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	--	•	--	--
Traveler for SmartCloud Notes	✓	--	--	--	•	•
Archive Essentials	•	--	--	--	•	•
BlackBerry	•	--	--	--	•	--
Additional Collaboration Storage	•	•	•	--	--	--

✓ – Συμπεριλαμβάνεται

• – Διαθέσιμο

-- – Δεν είναι διαθέσιμο

### 1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα και προγράμματα σύνταξης παρουσιάσεων, με υποστήριξη από κοινού επεξεργασίας σε πραγματικό χρόνο, προσθήκη σχολίων και διεξαγωγή συζητήσεων, και διαχείριση εκδοχών αρχείων από το IBM SmartCloud Connections.

### 1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Διεξαγωγή ηχητικών διαδικτυακών συσκέψεων μέσω VoIP και μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ή χωρίς χρέωση, όπου όλοι οι χρήστες μπορούν να συνδεθούν από έναν υπολογιστή ή ένα τηλέφωνο και να ακούν και να μιλούν, καθώς και να καταγράφουν και να απαπαράγουν τη σύσκεψη.

Διατίθενται τηλεφωνικές γραμμές με και χωρίς χρέωση ανάλογα από τη χώρα από την οποία πραγματοποιείται η κλήση. Οι χώρες χωρίζονται σε διαφορετικές ζώνες, ως εξής:

Ζώνες με τέλη κλήσης:

- Ζώνη 1 – ΗΠΑ, Καναδάς
- Ζώνη 2 - Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ελβετία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιαπωνία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Ολλανδία, Σιγκαπούρη, Σουηδία, Χονγκ Κονγκ
- Ζώνη 3 - Αργεντική, Αυστραλία, Βουλγαρία, Βραζιλία, Δανία, Ελλάδα, Εσθονία, Ισραήλ, Κύπρος, Λετονία, Λουξεμβούργο, Μεξικό, Μπαχρέιν, Νέα Ζηλανδία, Νορβηγία, Ουγγαρία, Περού, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Τσεχική Δημοκρατία, Φινλανδία, Χιλή
- Ζώνη 4 - Βιετνάμ, Ινδία, Κίνα, Λιθουανία, Μαλαισία, Νότια Αφρική, Νότια Κορέα, Ρωσία, Ταϊβάν, Τουρκία

Ζώνες χωρίς τέλη κλήσης:

- Ζώνη 1 – ΗΠΑ, Καναδάς
- Ζώνη 2 - Αυστραλία, Αυστρία, Γαλλία, Γερμανία, Ελβετία, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισπανία, Ισραήλ, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Πολωνία, Πορτογαλία, Σιγκαπούρη, Σουηδία, Χονγκ Κονγκ
- Ζώνη 3 – Βέλγιο, Βουλγαρία, Βραζιλία, Δανία, Ελλάδα, Ιαπωνία, Ισλανδία, Κροατία, Κύπρος, Λετονία, Μαλαισία, Μεξικό, Μονακό, Νέα Ζηλανδία, Νορβηγία, Νότια Κορέα, Ολλανδία, Ουγγαρία, Παναμάς, Ρωσία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ταϊλάνδη, Τσεχική Δημοκρατία, Φινλανδία
- Ζώνη 4 - Αργεντινή, Βενεζουέλα, Βιετνάμ, Βοσνία - Ερζεγοβίνη, Ινδία, Ινδονησία, Κίνα, Κολομβία, Λευκορωσία, Λιθουανία, Μπαχάμες, Μπαχρέιν, Νότια Αφρική, Περού, Ταϊβάν, Φιλιππίνες, Σαουδική Αραβία, Χιλή

Πρόσθετες χρεώσεις για κλήσεις από κινητά - Στις ακόλουθες χώρες ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις για κλήσεις από κινητά σε αριθμούς ατελούς κλήσης: Αυστρία, Βέλγιο, Βραζιλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Εσθονία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Νέα Ζηλανδία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πορτογαλία, Σουηδία, Σλοβακία

Πρόσθετες χρεώσεις για κλήσεις σε αριθμό ατελούς κλήσης - Επιβάλλονται πρόσθετες χρεώσεις όταν οι χρήστες ηχητικών διασκέψεων καλούν τον αριθμό ατελούς κλήσης για τις ΗΠΑ από οποιαδήποτε από τις παρακάτω μη ηπειρωτικές περιοχές των ΗΠΑ:

- Ζώνη 1 - Αλάσκα, Γκουάμ, Καναδάς, Παρθένοι Νήσοι, Πουέρτο Ρίκο, Χαβάη
- Ζώνη 2 - Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος και Γρεναδίνες, Άγιος Μαρτίνος, Ανγκουίλα, Αντίγκουα/Μπαρμπούντα, Βερμούδες, Βρετανικοί Παρθένοι Νήσοι, Γρενάδα, Δομινικανή Δημοκρατία, Μονσεράτ, Μπαρμπάντος, Μπαχάμες, Νήσοι Κέιμαν, Νήσοι Τουρκς και Κάικος, Ντομίνικα, Σαιντ Κιτς και Νέβις, Τζαμάικα, Τρινιδάδ και Τομπάγκο

### 1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Παράδοση αλληλογραφίας, πληροφοριών ημερολογίου και επαφών σε υποστηριζόμενες φορητές συσκευές. Υποστήριξη για αμφίδρομο, προωθητικό (push), μη αυτόματο ή προγραμματισμένο συγχρονισμό για email, ηλεκτρονικά ημερολόγια και ηλεκτρονικές επαφές για τις υποστηριζόμενες συσκευές.

### 1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Λειτουργίες αρχειοθέτησης email και eDiscovery για πελάτες του IBM SmartCloud Notes που επιτρέπει την κατηγοριοποίηση, ευρετηριοποίηση, αναζήτηση και ανάκτηση ολόκληρου ή τμήματος του περιεχομένου μηνυμάτων email με τη χρήση ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος με πολιτικές διατήρησης (retention policies), φύλαξη για νομικούς σκοπούς (legal hold), διαδρομή ελέγχου (audit trail) και απεριόριστο χώρο αποθήκευσης.

### 1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Δυνατότητες Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) απευθείας από την IBM.

### 1.2.6 Additional Collaboration Storage

Πρόσθετος χώρος αποθήκευσης για υπηρεσίες συνεργασίας.

### 1.2.7 Step Up

Οι Υπηρεσίες Cloud που προσδιορίζονται ως υπηρεσίες Step Up διατίθενται μόνο για υπάρχοντες δικαιούχους άδειας χρήσης IBM στις εγκαταστάσεις σας που έχουν προμηθευτεί Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM που είναι ενεργό κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής της Step-Up Υπηρεσίας Cloud και ανάλογα με τον αριθμό συνδρομών για την Υπηρεσία Cloud.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

### 2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας 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 πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών. Όλα τα συμβάντα πρόσβασης στα δεδομένα πελάτη και τα συμβάντα διαβίβασης δεδομένων από και προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφονται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

### 2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Η τροποποίηση λογισμικού λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκειται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Η πραγματοποίηση αλλαγών σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκειται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν τη μεταφορά τους.

### 2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

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. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων

ειδοποιείται για οποιεσδήποτε ανωμαλίες και όταν είναι απαραίτητο επικοινωνεί, σε 24x7 βάση, με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

## 2.5 Φιλτράρισμα Περιεχομένου

Το IBM SmartCloud Notes και το IBM SmartCloud iNotes χρησιμοποιούν εργαλεία που παρακολουθούν τις Υπηρεσίες Cloud, διερευνούν επιθέσεις ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam) και επιβλαβούς κώδικα (viruses) και εφαρμόζουν τα απαραίτητα μέτρα, τα οποία βασίζονται τόσο σε τεχνολογία της IBM όσο και σε πρότυπα του κλάδου, για τη φραγή ή το φιλτράρισμα Περιεχομένου που αποστέλλεται απρόκλητα και μαζικά ή/και με κακόβουλο σκοπό. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα (αλλά δεν έχει καμία υποχρέωση) να προβαίνει στη φραγή της επικοινωνίας από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στο Internet. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα (αλλά δεν έχει καμία υποχρέωση) να προβαίνει στην προεξέταση, ανασκόπηση, επισήμανση, φιλτράρισμα, τροποποίηση, απόρριψη ή αφαίρεση οποιουδήποτε ή όλου του Περιεχομένου.

## 2.6 Ανάκτηση και Αφαίρεση Δεδομένων

Μετά τη λήξη ή καταγγελία της Υπηρεσίας Cloud, τα δεδομένα του πελάτη καταστρέφονται εντός 90 ημερών σύμφωνα με τις καθιερωμένες διαδικασίες αφαίρεσης δεδομένων. Κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud, η IBM παρέχει πρόσβαση σε API μέσω του Social Business Toolkit (<https://www.ibm.com/social>). Τα δεδομένα του SmartCloud Notes είναι διαθέσιμα μέσω της ανατύπωσης (replication) δεδομένων στον υπολογιστή του πελάτη. Η πρόσβαση στα δεδομένα SmartCloud iNotes γίνεται μέσω των καθιερωμένων πρωτοκόλλων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ηλεκτρονικών ημερολογίων. Τα δεδομένα προτιμήσεων χρηστών και άλλα μεταδεδομένα όπως, ενδεικτικά, υπογραφές email, κανόνες προώθησης αλληλογραφίας, φίλτρα μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, επιλογές παρουσίασης ημερολογίου κ.ο.κ. δεν είναι διαθέσιμα μέσω των API. Σε περίπτωση που τα δεδομένα αυτά απαιτούνται από τον Πελάτη, η IBM θα παράσχει τα εν λόγω δεδομένα στη συμφωνηθείσα μορφή με βάση το χρόνο και τα υλικά μετά τη λήξη της περιόδου συνδρομής. Η IBM πρέπει να έχει λάβει έγγραφη ειδοποίηση ότι τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα το αργότερο μέχρι την ημερομηνία λήξης της περιόδου συνδρομής. Όταν οι πελάτες δεν ζητούν την επιστροφή δεδομένων, η IBM θα διαγράψει τα δεδομένα καθιστώντας αδύνατη την αποκατάστασή τους σύμφωνα με τις καλές πρακτικές του κλάδου.

## 2.7 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιεσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

## 2.8 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, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. 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 υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση 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.

## 2.9 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

Η IBM παρέχει ένα κέντρο αποκατάστασης μετά από καταστροφή (disaster recovery facility) που βρίσκεται γεωγραφικά απομακρυσμένο από το κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της, μαζί με τον απαιτούμενο υλικό εξοπλισμό και λογισμικό και τις απαιτούμενες συνδέσεις στο Internet, ώστε να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που πάψει να είναι διαθέσιμο το περιβάλλον παραγωγής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της IBM.

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 αποκαταστήσει την πρόσβαση του Πελάτη στις υπηρεσίες της Υπηρεσίας Cloud ως εξής. Η IBM θα εξασφαλίζει την παροχή της υποδομής υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύου η οποία θα σας επιτρέψει να αποκτήσετε και πάλι πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud εντός 12 ωρών από μια δήλωση καταστροφής (ως Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης - Recovery Time Objective). Το περιβάλλον θα αποκατασταθεί με χρήση των πιο πρόσφατων εφεδρικών αντιγράφων του Περιεχομένου, χωρίς απώλεια Περιεχομένου που να υπερβαίνει, ως Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective), τις 8 ώρες από τη στιγμή της εφεδρικής αποθήκευσης του αποκατασταθέντος συνόλου δεδομένων του Περιεχομένου.

## 3. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 3.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ο οποίος αποκτά πρόσβαση στην προσφορά Υπηρεσίας 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 κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει ένας Εξουσιοδοτημένος Χρήστης είναι αποκλειστικά για το συγκεκριμένο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη και δεν επιτρέπεται η κοινή χρήση του δικαιώματος ούτε μπορεί να οριστεί εκ νέου άλλος χρήστης, παρά μόνο σε περίπτωση μόνιμης μεταβίβασης του δικαιώματος του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη σε κάποιο άλλο πρόσωπο.
- β. Διοργανωτής (Host) με έως Χ Συμμετέχοντες (Participants) μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αγοραστεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Διοργανωτής είναι ένας συγκεκριμένος χρήστης με δικαιώματα πρόσβασης σε έναν προσωπικό λογαριασμό, ο οποίος του επιτρέπεται να διεξάγει απεριόριστο αριθμό συσκευέων με έως τον αριθμό των συμμετεχόντων που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας του Πελάτη. Μπορεί να διεξάγεται μόνο μία σύσκεψη ανά Διοργανωτή κάθε φορά.
- γ. Λεπτό (Minute) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης Λεπτών για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Λεπτών (ολόκληρων ή μη) που χρησιμοποιήθηκε η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας του Πελάτη.

### 3.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

#### 3.2.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση. 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.



### 3.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας, τότε θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

## 4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

### 4.1 Περίοδος Ισχύος

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM σας ειδοποιεί ότι έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου 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 τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί. Θα επιβεβαιώσουμε το αυξημένο επίπεδο χρήσης στο Έγγραφο Παραγγελίας.

### 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:

#### 4.2.1 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 ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM που σας εξυπηρετεί 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 στην Απόδειξη Δικαιώματος.

#### 4.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται 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 στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιεσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

#### 4.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται 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.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης για το IBM SmartCloud for Social Business έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι Υπηρεσίες Cloud. Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη έχει σκοπό να βοηθά το προσωπικό υποστήριξης και διαχείρισης του Πελάτη παρέχοντας πρόσβαση σε τεχνικούς υποστήριξης της IBM για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες Cloud τα οποία δεν μπορεί να επιλύσει ο Πελάτης. Η πρόσβαση στη Βασική Υποστήριξη (Standard Support) για το IBM SmartCloud for Social Business περιλαμβάνεται ως τμήμα των Υπηρεσιών Cloud που περιγράφονται ανωτέρω. Η πρόσβαση στην Εξειδικευμένη Υποστήριξη (Advanced Support) για το IBM SmartCloud for Social Business διατίθεται ως ανεξάρτητη υπηρεσία έναντι πρόσθετης χρέωσης.

Στη Βασική Τεχνική Υποστήριξη για το IBM SmartCloud for Social Business περιλαμβάνεται υποστήριξη για ζητήματα με βαθμό Κρισιμότητας 1 και υποστήριξη κλιμάκωσης (escalation support) για ζητήματα με άλλους βαθμούς κρισιμότητας.

Στην Εξειδικευμένη Υποστήριξη για το IBM SmartCloud for Social Business (IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support) περιλαμβάνεται Υποστήριξη για ζητήματα Κρισιμότητας 1 και υποστήριξη κλιμάκωσης για ζητήματα με άλλους βαθμούς κρισιμότητας με τη διεκπεραίωση ζητημάτων με προτεραιότητα (priority handling), πιο γρήγορους στοχευόμενους χρόνους απόκρισης και πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης.

Οι επιλογές τεχνικής υποστήριξης περιγράφονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Επισκόπηση των στόχων για το χρόνο απόκρισης σε αιτήματα παροχής Τεχνικής Υποστήριξης για το SmartCloud:

	<b>Βασική Υποστήριξη (Standard Support)</b>	<b>Εξειδικευμένη Υποστήριξη</b>
<b>Κρισιμότητα 1</b>	Εντός δύο ωρών (7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα)	Εντός 30 λεπτών (7x24)
<b>Κρισιμότητα 2</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός μίας ώρας
<b>Κρισιμότητα 3</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών
<b>Κρισιμότητα 4</b>	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών

Εάν αποκτήσετε αυτές τις Υπηρεσίες SmartCloud από ένα μεταπωλητή, οι όροι που διέπουν την υποστήριξη που σας παρέχεται μπορεί να είναι διαφορετικοί. Παρακαλούμε, απευθυνθείτε στο μεταπωλητή σας για πρόσθετες πληροφορίες.

## 6. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud μπορεί να περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης. Επιτρέπεται να χρησιμοποιήσετε το λογισμικό ενεργοποίησης στα πλαίσια της εκ μέρους σας χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και με τον τρόπο που περιγράφεται στην τεκμηρίωση ή στην άδεια χρήσης. Στο βαθμό που το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, διαθέτετε το πρόσθετο δικαίωμα να δημιουργήσετε παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα και να τα χρησιμοποιείτε με τρόπο που να είναι συμβατό με την παρούσα άδεια. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται βάσει της Σύμβασης SLA, εάν υπάρχει, ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, και διέπεται από την (τις) αντίστοιχη(-ες) σύμβαση(-εις) άδειας χρήσης.

## 7. Επικοινωνία

Θα λαμβάνετε ενημερωτικά μηνύματα email από την Ομάδα IBM Customer Services για:

### α. Ενημερώσεις Υπηρεσιών

Μέσω αυτών των μηνυμάτων email ειδοποιούνται οι διαχειριστές του οργανισμού σας για ορατές αλλαγές στην Υπηρεσία Cloud, για νέες λειτουργίες ή για αιτήματα από την IBM ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης αξιοποίηση των υπηρεσιών από τον οργανισμό σας. Τα μηνύματα αυτά αποστέλλονται συνήθως 2 εβδομάδες πριν το σαββατοκύριακο κατά το οποίο υλοποιούνται οι αλλαγές σε περίπτωση που δεν απαιτείται κάποια ενέργεια από εσάς. Αν απαιτείται κάποια ενέργεια από εσάς, όπως π.χ. μια αλλαγή στις ρυθμίσεις του δικτύου ή η παροχή οδηγιών στους χρήστες, αποστέλλεται μια πρόσθετη ειδοποίηση πριν την υλοποίηση της αλλαγής.

### β. Ειδοποιήσεις Συντήρησης

Μέσω αυτών των μηνυμάτων email προς τους διαχειριστές του οργανισμού σας επιβεβαιώνεται η χρήση ενός δεσμευμένου/προγραμματισμένου χρονικού διαστήματος συντήρησης. Αποστέλλονται συνήθως 3 ημέρες πριν ως υπενθύμιση για το επερχόμενο χρονικό διάστημα συντήρησης. Στο τέλος του χρονικού διαστήματος συντήρησης αποστέλλεται μια νέα ειδοποίηση μέσω της οποίας ενημερώνονται οι διαχειριστές των πελατών ότι οι εργασίες συντήρησης έχουν ολοκληρωθεί. Πληροφορίες για το επόμενο χρονικό διάστημα συντήρησης παρέχονται επίσης στην ιστοσελίδα: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Οι συνδρομητές δεν λαμβάνουν τα προειδοποιητικά email που αποστέλλονται στους διαχειριστές/παραλήπτες του οργανισμού σας. Αντί για μηνύματα email, οι συνδρομητές βλέπουν μια ανακοίνωση εργασιών συντήρησης στο πρόγραμμα πλοήγησής τους 3 ημέρες πριν την έναρξη ενός χρονικού διαστήματος συντήρησης.

γ. Ειδοποιήσεις για Περιστατικά

Η Ομάδα IBM Customer Services θα σας ειδοποιεί εγκαίρως, μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (ιστοσελίδα κατάστασης κέντρου πληροφοριακών συστημάτων, μηνύματα SMS (βάσει συνδρομής) και τακτικά μηνύματα email) για την κατάσταση αποκατάστασης των υπηρεσιών. Οι ειδοποιήσεις αυτές αποστέλλονται συνήθως όταν η IBM έχει επιβεβαιώσει την ύπαρξη του ζητήματος, κατά τη διάρκεια του περιστατικού για να ενημερώνονται οι διαχειριστές του οργανισμού σας ότι η IBM ασχολείται με την επίλυση του ζητήματος, και στο τέλος του περιστατικού δίνοντας το σήμα λήξης συναγερμού. Αποστέλλονται ειδοποιήσεις στους διαχειριστές του οργανισμού σας για περιστατικά με γενικές επιπτώσεις στην παροχή της υπηρεσίας. Η IBM μπορεί να μην προβαίνει στην αποστολή ειδοποιήσεων για ζητήματα δευτερεύουσας σημασίας ή για ζητήματα που έχουν επιπτώσεις σε λίγους ή σε έναν μόνο πελάτη.

## 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.

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης των Υπηρεσιών Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργαζομένων σας) σχετικά με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων 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 υπεργολάβων σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

### 8.2 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζετε ως αντλούσες τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία μιας Υπηρεσίας Cloud ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

### 8.3 Προσωπικές Πληροφορίες Υγείας

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

### 8.4 Cookies

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργαζομένων σας) 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 μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων 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

υπεργολάβων σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

## Παράρτημα Α

Οι ακόλουθοι όροι απαιτούνται από τρίτους προμηθευτές με τους οποίους η IBM έχει σχέση συνεργασίας στην παράδοση της παρούσας Υπηρεσίας Cloud και για το λόγο αυτό απαιτείται η κοινοποίηση των εν λόγω όρων στον Πελάτη. Για τους σκοπούς του παρόντος Προσαρτήματος Α, με τον όρο "Εταιρεία" θα νοείται η IBM. Η αποδοχή της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών Cloud θα περιλαμβάνει την αποδοχή των ακόλουθων όρων που περιλαμβάνονται στο παρόν Προσάρτημα.

### 1. Όροι της Oracle που διέπουν τη χρήση του SmartCloud Docs και του SmartCloud Meetings

Οι Υπηρεσίες Cloud περιλαμβάνουν τεχνολογία φιλτραρίσματος και προβολής εγγράφων Outside In ("Outside In Technology"), η οποία παρέχεται από την Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Στον όρο "Outside In Technology" περιλαμβάνεται οποιαδήποτε τεχνολογία για την οποία η Oracle έχει αποκτήσει άδεια χρήσης από τους προμηθευτές της εν λόγω τεχνολογίας. Όπως χρησιμοποιείται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών και στη σύμβαση στην οποία υπόκειται, θα θεωρείται ότι ο όρος "προμηθευτής της IBM" (IBM supplier) θα περιλαμβάνει την Oracle και τους προμηθευτές της. Επιπλέον των όρων και προϋποθέσεων της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών και της σύμβασης στην οποία υπόκειται, ως προϋπόθεση για τη χρήση του Outside In Technology, ο Πελάτης συμφωνεί ρητώς στα εξής: (1) η Oracle USA, Inc. είναι τρίτος δικαιούχος της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών και της σύμβασης στην οποία υπόκειται, (2) ο Πελάτης μπορεί να μεταβιβάσει συνδρομές για την Υπηρεσία Cloud μόνο αφού παράσχει εκ των προτέρων έγγραφη ειδοποίηση στην IBM και εν πάση περιπτώσει σύμφωνα με την Περιγραφή Υπηρεσιών και τη σύμβαση στην οποία υπόκειται, (3) ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβεί στη δημοσίευση των αποτελεσμάτων συγκριτικών αξιολογήσεων απόδοσης (benchmark tests) που εκτελέστηκαν στο Outside In Technology χωρίς να έχει εξασφαλίσει προηγούμενη γραπτή άδεια, (4) η IBM μπορεί να ενημερώσει προμηθευτές της για τα αποτελέσματα ελέγχων επαλήθευσης συμμόρφωσης που σχετίζονται με λειτουργικά τμήματα που παρέχονται από τους εν λόγω προμηθευτές της IBM, και (5) στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, οι διατάξεις του νόμου UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) των Ηνωμένων Πολιτειών δεν ισχύουν.

### 2. 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 περίπτωση 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.