

IBM Connections Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 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 Connections Cloud

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

1.1.1 Δέσμες (Bundles) Προσφορών Υπηρεσιών Cloud της IBM

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

1.1.2 Μεμονωμένες (Stand-Alone) Προσφορές Υπηρεσιών Cloud της IBM

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Priority Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Όλες οι λειτουργίες του Connections Cloud S2
- Όλες οι λειτουργίες του Connections Docs Cloud
- Όλες οι λειτουργίες του IBM Verse
- Όλες οι λειτουργίες του SmartCloud Notes
- Όλες οι λειτουργίες του SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Όλες οι λειτουργίες του Connections Social Cloud
- Όλες οι λειτουργίες του Connections Meetings Cloud (enterprise deployment)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Χειριστήριο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Dashboard) - Μια ενιαία εικόνα του επιχειρηματικού δικτύου του Πελάτη 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 του Πελάτη και των επαφών στο επιχειρηματικό δίκτυο του Πελάτη εντός και εκτός του οργανισμού του.
- 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. Περιλαμβάνει χώρο αποθήκευσης 1 TB.

- 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 του Πελάτη, δημιουργίας ειδικά προσαρμοσμένων ομάδων και καταχώρησης πληροφοριών για τις επαφές του Πελάτη.
- 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 υποσύμπλο των λειτουργιών κοινωνικής συνεργασίας και διεξαγωγής συσκέψεων που διαθέτει η υπηρεσία.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Επιτρέπει τη μεταφόρτωση (upload), αποθήκευση και διάθεση αρχείων για κοινή χρήση 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. Ο Πελάτης μπορεί να εκτελέσει διαχειριστικές εργασίες με τα προφίλ και τις επαφές του στο επιχειρηματικό του δίκτυο εντός και εκτός του οργανισμού του Πελάτη, και να στείλει προσκλήσεις σε επισκέπτες (guests) για την εξέταση ή την εκτέλεση εργασιών με περιεχόμενο που έχει διαθέσει για κοινή χρήση. Διατίθενται πρόσθετες λειτουργίες (plug-ins) που επιτρέπουν στον Πελάτη να μεταφέρει αρχεία από την επιφάνεια εργασίας στο Cloud, και εφαρμογές που επιτρέπουν στον Πελάτη να αποκτήσει πρόσβαση σε αρχεία από φορητές συσκευές. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα συγχρονισμού επιλεγμένων αρχείων μεταξύ της επιφάνειας εργασίας κάθε χρήστη και των φορητών τους συσκευών. Περιλαμβάνει χώρο αποθήκευσης 1 TB.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

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, 199 το πολύ συμμετέχοντες ή 999 το πολύ συμμετέχοντες. 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 του Πελάτη.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων με λειτουργίες λίστας επαφών, αναγνώρισης κατάστασης σύνδεσης χρηστών και διεξαγωγής βιντεοκλήσεων και ηχητικών διασκέψεων, με δυνατότητα πρόσβασης από το πρόγραμμα πλοήγησης (browser), από λογισμικό πελάτη που είναι ενσωματωμένο στο Notes, από ανεξάρτητο λογισμικό πελάτη ή από εφαρμογή για φορητές συσκευές.

1.1.9 IBM Verse

- Διαδικτυακή υπηρεσία αλληλογραφίας, ημερολογίου και πληροφοριών επικοινωνίας στο Cloud. Περιλαμβάνει την παρακολούθηση ενεργειών που απαιτούν την προσοχή του χρήστη, τον βασιζόμενο στην ανάλυση δεδομένων εντοπισμό σημαντικών προσώπων και περιεχομένου, την

εμπεριστατωμένη αναζήτηση πληροφοριών, την επιτόπου προεπισκόπηση συνημμένων και αρχείων του Connections, υπηρεσίες ανάλυσης ομάδας, την υποστήριξη νημάτων αλληλογραφίας και το δικαίωμα χρήσης του λογισμικού πελάτη IBM Notes (συμπεριλαμβανομένης της μεταφόρτωσης (download) του λογισμικού).

- Για κάθε χρήστη της Υπηρεσίας Cloud κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox)
- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging)
- Δυνατότητα μεταφόρτωσης, αποθήκευσης για διάθεσης προσωπικών αρχείων για κοινή χρήση
- 30 gigabytes χώρου αποθήκευσης για προσωπικά αρχεία
- Ανάρτηση και εξέταση ενημερωμένων πληροφοριών κατάστασης
- Δημιουργία προφίλ και εκτέλεση εργασιών με προφίλ στον οργανισμό και στο δίκτυο του Πελάτη
- Εφαρμογές Verse για φορητές συσκευές
- Πρόσβαση στο email μέσω του IBM Verse ή του SmartCloud Notes web experience
- Περιλαμβάνεται ένα δικαίωμα χρήσης του IBM Domino Enterprise Client Access ανά χρήστη του Verse. Έτσι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω του λογισμικού πελάτη IBM Notes στο IBM Verse και στο IBM SmartCloud Notes, καθώς και σε εφαρμογές IBM Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.
- Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Domino Enterprise Server χωρίς χρέωση για τους ακόλουθους σκοπούς:
 - Ως εξυπηρετητή διάμεσης σύνδεσης (Pass Through Server)
 - Για το συγχρονισμό καταλόγων
 - Για την κράτηση αιθουσών
 - Για τη δρομολόγηση αλληλογραφίας
 - Για εφαρμογές τρίτων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς αλληλογραφίας (για παράδειγμα, εφαρμογές αντιμετώπισης ιών (antivirus), αντιμετώπισης ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (antispram), προστασίας από απώλεια δεδομένων, προηγμένης προστασίας από απειλές, αρχειοθέτησης/συμμόρφωσης)
 - Για αλληλογραφία σε βάσεις δεδομένων
 - Για κοινόχρηστα γραμματοκιβώτια
 - Traveler
- Για οποιαδήποτε άλλη χρήση του Domino Enterprise Server από τον Πελάτη θα απαιτείται η αγορά χωριστού δικαιώματος χρήσης.
- Τα γραμματοκιβώτια (mailboxes) παρέχονται για χρήση από μεμονωμένους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες και όχι για τη συνάθροιση γραμματοκιβωτίων ή για άλλους σκοπούς μαζικής αποστολής αλληλογραφίας.
- Για τον αριθμό μηνυμάτων που αποστέλλονται από Εξουσιοδοτημένους Χρήστες ισχύει το όριο των 5000 μηνυμάτων ημερησίως και των 500 μηνυμάτων ανά 15-λεπτή περίοδο. Όταν συμπληρωθεί οποιοδήποτε από τα δύο όρια, η διεκπεραίωση αιτημάτων αποστολής μηνυμάτων από τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες μπορεί να ανασταλεί προσωρινά.

1.1.10 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 του Πελάτη 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 του Πελάτη.
- Ενσωματωμένη λειτουργία ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging)

- Προστασία από ιούς και ανεπιθύμητη αλληλογραφία
- Για κάθε χρήστη της Υπηρεσίας Cloud κατανέμονται 50 gigabytes χώρου αποθήκευσης για το γραμματοκιβώτιο (mailbox)
- Περιλαμβάνεται ένα δικαίωμα χρήσης του 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.
- Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Domino Enterprise Server χωρίς χρέωση για τους ακόλουθους σκοπούς:
 - Ως εξυπηρετητή διάμεσης σύνδεσης (Pass Through Server)
 - Για το συγχρονισμό καταλόγων
 - Για την κράτηση αιθουσών
 - Για τη δρομολόγηση αλληλογραφίας
 - Για εφαρμογές τρίτων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς αλληλογραφίας (για παράδειγμα, εφαρμογές αντιμετώπισης ιών (antivirus), αντιμετώπισης ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (antispram), προστασίας από απώλεια δεδομένων, προηγμένης προστασίας από απειλές, αρχειοθέτησης/συμμόρφωσης)
 - Για αλληλογραφία σε βάσεις δεδομένων
 - Για κοινόχρηστα γραμματοκιβώτια
 - Traveler
- Για οποιαδήποτε άλλη χρήση του Domino Enterprise Server από τον Πελάτη θα απαιτείται η αγορά χωριστού δικαιώματος χρήσης.
- Τα γραμματοκιβώτια (mailboxes) παρέχονται για χρήση από μεμονωμένους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες και όχι για τη συνάθροιση γραμματοκιβωτίων ή για άλλους σκοπούς μαζικής αποστολής αλληλογραφίας.
- Για τον αριθμό μηνυμάτων που αποστέλλονται από Εξουσιοδοτημένους Χρήστες ισχύει το όριο των 5000 μηνυμάτων ημερησίως και των 500 μηνυμάτων ανά 15-λεπτή περίοδο. Όταν συμπληρωθεί οποιοδήποτε από τα δύο όρια, η διεκπεραίωση αιτημάτων αποστολής μηνυμάτων από τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες μπορεί να ανασταλεί προσωρινά.

1.1.11 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)
- 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 ορισμένου χρόνου 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.
- Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Domino Enterprise Server χωρίς χρέωση για τους ακόλουθους σκοπούς:
 - Ως εξυπηρετητή διάμεσης σύνδεσης (Pass Through Server)
 - Για το συγχρονισμό καταλόγων

- Για την κράτηση αιθουσών
- Για τη δρομολόγηση αλληλογραφίας
- Για εφαρμογές τρίτων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς αλληλογραφίας (για παράδειγμα, εφαρμογές αντιμετώπισης ιών (antivirus), αντιμετώπισης ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (antispram), προστασίας από απώλεια δεδομένων, προηγμένης προστασίας από απειλές, αρχειοθέτησης/συμμόρφωσης)
- Για αλληλογραφία σε βάσεις δεδομένων
- Για κοινόχρηστα γραμματοκιβώτια
- Traveler
- Για οποιαδήποτε άλλη χρήση του Domino Enterprise Server από τον Πελάτη θα απαιτείται η αγορά χωριστού δικαιώματος χρήσης.
- Τα γραμματοκιβώτια (mailboxes) παρέχονται για χρήση από μεμονωμένους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες και όχι για τη συνάθροιση γραμματοκιβωτίων ή για άλλους σκοπούς μαζικής αποστολής αλληλογραφίας.
- Για τον αριθμό μηνυμάτων που αποστέλλονται από Εξουσιοδοτημένους Χρήστες ισχύει το όριο των 5000 μηνυμάτων ημερησίως και των 500 μηνυμάτων ανά 15-λεπτή περίοδο. Όταν συμπληρωθεί οποιοδήποτε από τα δύο όρια, η διεκπεραίωση αιτημάτων αποστολής μηνυμάτων από τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες μπορεί να ανασταλεί προσωρινά.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 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).

1.1.13 IBM Connections Cloud Priority Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Περιλαμβάνει όλες τις παροχές της υποστήριξης Priority Support και επιπροσθέτως παρέχει έναν Υπεύθυνο Υποστήριξης (Premium Support Manager) που μιλά την τοπική γλώσσα του Πελάτη, υπηρεσίες προληπτικής υποστήριξης και παραδοτέα που είναι ειδικά προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις του Πελάτη.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Εφάπαξ, εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες υποστήριξης για τη μετάβαση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, των ημερολογίων και των επαφών του Notes στο Cloud.

1.1.16 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

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	--	•	--	--
Connections Meetings Audio	•	•	--	--	•	--	--	--
Traveler for SmartCloud Notes	✓	--	--	--	--	✓	•	•

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Compliance Entry for Mail	•	--	--	--	--	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	--	--	--	--	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	--	--	--	--
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	--	•	--	--
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	--	--	--	--	--

✓ Συμπεριλαμβάνεται

• Διαθέσιμο

-- Δεν είναι διαθέσιμο

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

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 Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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. Μια λίστα με τις διαθέσιμες ζώνες και τις αντίστοιχες χώρες παρέχεται εδώ: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί συνδρομή για αυτό το wiki για να λαμβάνει ειδοποιήσεις για αλλαγές.

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 Connections Compliance for Mail

Λειτουργίες αρχειοθέτησης email και eDiscovery που επιτρέπουν στους Πελάτες 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 Connections Compliance Entry for Mail

Λειτουργίες αρχειοθέτησης email και eDiscovery που επιτρέπουν στους Πελάτες 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 3GB χώρο αποθήκευσης ανά χρήστη, σωρευτικά για τον οργανισμό του Πελάτη.

1.2.6 IBM Connections Compliance for Social

Ενεργή συμμόρφωση με ισχύουσες πολιτικές για περιεχόμενο του IBM Connections Social, Αρχεία (Files) και περιεχόμενο Κοινωνικής Δικτύωσης (Social) που πρέπει να αρχειοθετείται για τη συμμόρφωση με

πολιτικές διατήρησης αρχείων, τη φύλαξη αρχείων για νομικούς σκοπούς (legal holds) και την τήρηση διαδρομών ελέγχου (audit trails).

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Πρόσθετος χώρος αποθήκευσης για υπηρεσίες συνεργασίας.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Κεντρικός ψηφιακός χώρος εργασίας που παρέχει στους υπαλλήλους του Πελάτη τη δυνατότητα πρόσβασης σε περιεχόμενο και πόρους, όπως π.χ. εταιρικά νέα, περιεχόμενο, διασυνδέσεις με πηγές πληροφοριών, αρχεία και εκδηλώσεις, προσαρμοσμένα ανάλογα με το ρόλο ή την τοποθεσία του κάθε υπαλλήλου, σε ένα ενιαίο περιβάλλον που βασίζεται στα εργαλεία κοινωνικής συνεργασίας και το περιεχόμενο του IBM Connections Social Cloud.

1.3 Προσφορές "Διπλών Δικαιωμάτων" (Dual Entitlement)

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Συνδρομή για το IBM Verse
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Συνδρομή για το IBM Verse
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Συνδρομή για το Connections Cloud S1
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Συνδρομή για το Connections Cloud S1
- Δικαίωμα χρήσης των IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.4 Step Up

Οι Υπηρεσίες Cloud που προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής 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. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το Φύλλο Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων, το (τα) οποίο(-α) μπορεί να τροποποιηθεί(-ούν) από την IBM, διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-

ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (επίσης γνωστό ως Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Προσάρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται

στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

2.1 Φιλτράρισμα Περιεχομένου

Το IBM SmartCloud Notes και το IBM Web Mail Cloud 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 και να προβαίνει στην προεξέταση, ανασκόπηση, επισήμανση, φιλτράρισμα, τροποποίηση, απόρριψη ή αφαίρεση οποιουδήποτε ή όλου του Περιεχομένου. Αυτά τα εργαλεία θα χρησιμοποιούνται για τον τομέα (domain) του Πελάτη μόνο εάν: 1) ο Πελάτης ζητήσει από την IBM να ενεργοποιήσει τα εργαλεία για τον εν λόγω τομέα και 2) το 50% των χρηστών που αντιστοιχούν στον εν λόγω τομέα είναι ενεργοί στην Υπηρεσία Cloud.

2.2 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 αναπαραγωγής (replication) δεδομένων στον υπολογιστή του πελάτη. Η πρόσβαση στα δεδομένα του Web Mail Cloud 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.

2.3 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

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. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη για διαχειριστές έχει σκοπό να βοηθά το προσωπικό υποστήριξης και διαχείρισης του Πελάτη παρέχοντας πρόσβαση σε τεχνικούς υποστήριξης της IBM για την επίλυση προβλημάτων τα οποία δεν μπορεί να επιλύσει ο Πελάτης. Η πρόσβαση στη Τυπική Υποστήριξη (Standard Support) για το IBM Connections Cloud περιλαμβάνεται ως τμήμα των Υπηρεσιών Cloud που περιγράφονται ανωτέρω. Η πρόσβαση στην υποστήριξη IBM Connections Cloud Priority Support διατίθεται έναντι πρόσθετης χρέωσης. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ιστοσελίδα <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

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

Στην υποστήριξη IBM Connections Cloud Priority 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.

Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη, ανατρέξτε στην ιστοσελίδα <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

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

	Τυπική Υποστήριξη (Standard Support)	Υποστήριξη με Προτεραιότητα (Priority Support) και Κορυφαία Υποστήριξη (Premier Support)
Κρισιμότητα 1	Εντός δύο ωρών (7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα)	Εντός 30 λεπτών (7x24)
Κρισιμότητα 2	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός μίας ώρας
Κρισιμότητα 3	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών
Κρισιμότητα 4	Εντός δύο εργάσιμων ωρών	Εντός δύο ωρών

Εάν ο Πελάτης απέκτησε αυτές τις Υπηρεσίες Connections Cloud από ένα μεταπωλητή, οι όροι που διέπουν την υποστήριξη που παρέχεται στον Πελάτη μπορεί να είναι διαφορετικοί. Παρακαλούμε, απευθυνθείτε στο μεταπωλητή του Πελάτη για πρόσθετες πληροφορίες.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι 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.
- β. 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 στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

4.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

4.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

4.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Θα τιμολογείται μια χρέωση για πληρωμή ανά χρήση έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω χρήση.

4.5 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

5. 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.

6. Πρόσθετοι Όροι

6.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

6.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

6.3 Επικοινωνία

Ο Πελάτης θα λαμβάνει ενημερωτικά μηνύματα email από την Ομάδα IBM Customer Services για:

α. Ενημερώσεις Υπηρεσιών

Μέσω αυτών των μηνυμάτων email ειδοποιούνται οι αρμόδιοι διαχειριστές του Πελάτη 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 του Πελάτη. 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 αρμόδιους διαχειριστές του Πελάτη 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 αρμόδιοι διαχειριστές του Πελάτη 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 αρμόδιους διαχειριστές/παραλήπτες του οργανισμού του Πελάτη. 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 ειδοποιεί εγκαίρως τους αρμόδιους διαχειριστές του Πελάτη, 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 αρμόδιοι διαχειριστές του Πελάτη ότι η IBM ασχολείται με την επίλυση του ζητήματος, και στο τέλος του περιστατικού δίνοντας το σήμα λήξης συναγερμού. Αποστέλλονται ειδοποιήσεις στους αρμόδιους διαχειριστές του Πελάτη 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.

6.4 Προσφορές Dual Entitlement

Οι προσφορές "Διπλών Δικαιωμάτων" (Dual Entitlement), που αναφέρονται επίσης ως προσφορές "Υβριδικών Δικαιωμάτων" (Hybrid Entitlement), υπόκεινται στους όρους που καθορίζονται στο έγγραφο Όροι Χρήσης - Γενικοί Όροι για Προσφορές Cloud, καθώς και στους ακόλουθους όρους και περιορισμούς:

- α. Για προσφορές Dual Entitlement που περιλαμβάνουν το IBM Domino Enterprise Server, ο Πελάτης μπορεί να θέσει σε εφαρμογή απεριόριστο αριθμό IBM Domino Enterprise Servers για την υποστήριξη της παράδοσης εφαρμογών Domino στις εγκαταστάσεις του Πελάτη για Εξουσιοδοτημένους Χρήστες των προσφορών Dual Entitlement χωρίς πρόσθετη χρέωση. Εάν ο Πελάτης έχει προηγουμένως αποκτήσει άδειες χρήσης CEO που του παρέχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα Προγράμματα που παρέχονται από την προσφορά Dual Entitlement, τότε εφόσον διαθέτει συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud την οποία απέκτησε με τη χρήση προσφορών Dual Entitlement, η ποσότητα των δικαιωμάτων χρήσης που ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα συνυπολογίζεται σε ό,τι αφορά την υποχρέωση του Πελάτη να διατηρεί επαρκή ποσότητα αδειών χρήσης CEO για όλους τους αντίστοιχους Χρήστες CEO στην Επιχείρηση του Πελάτη, όπως δηλώνεται στην πρώτη παράγραφο του Άρθρου 3.7 – Κατηγορίες Προϊόντων CEO της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM (Z125-5831-09).
- β. Εάν ο Πελάτης διαθέτει ισχύουσα Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού (S&S) για άδειες χρήσης Προγραμμάτων που έχουν αποκτηθεί προηγουμένως και πρόκειται για τα ίδια Προγράμματα που προσδιορίζονται στην περιγραφή των υπηρεσιών Dual Entitlement που αναφέρονται στο Άρθρο 1, τότε η IBM συμφωνεί να εξακολουθήσει να παρέχει στον Πελάτη, χωρίς πρόσθετη χρέωση, υπηρεσίες S&S για ένα ποσό που δεν θα υπερβαίνει τον αντίστοιχο αριθμό αδειών χρήσης Προγραμμάτων ως δικαιωμάτων χρήσης της Υπηρεσίας Cloud, με την επιφύλαξη των όρων της αντιστοιχίας Σύμβασης για τις εν λόγω άδειες χρήσης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής του Πελάτη για την προσφορά Dual Entitlement.

Εάν η ποσότητα των δικαιωμάτων χρήσης για την προσφορά Dual Entitlement είναι μικρότερη από το σύνολο των αδειών χρήσης που διαθέτει ο Πελάτης για κάθε ένα από τα εν λόγω Προγράμματα, τότε ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την ανανέωση των υπηρεσιών S&S για τις υπόλοιπες άδειες χρήσης του Προγράμματος.

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να συνεχίσει να χρησιμοποιεί όλες ή τμήμα των προηγούμενων αποκτηθεισών αδειών χρήσης Προγραμμάτων για τις οποίες δεν επιβλήθηκαν χρεώσεις S&S μετά τη λήξη της συνδρομής για την προσφορά Dual Entitlement, ο Πελάτης μπορεί να εξακολουθήσει να λαμβάνει υπηρεσίες S&S για τα προηγούμενα αποκτηθέντα Προγράμματα προβαίνοντας στην παραγγελία και πληρωμή μιας Επανάραξης Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού.

Ο Πελάτης μπορεί να συνεχίσει να χρησιμοποιεί αναβαθμίσεις Προγραμμάτων που έλαβε έως το επίπεδο εξουσιοδοτημένης χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη για άδειες χρήσης Προγραμμάτων που είχε προμηθευτεί προηγουμένως.

6.5 Όροι της Oracle που διέπουν τη χρήση του Connections Docs και του Connections 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 υπόκεινται, 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 υπόκεινται, 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 υπόκεινται, (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 υπόκεινται, (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.

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.