

IBM Aspera Files

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

Το IBM Aspera Files επιτρέπει την ασφαλή ανταλλαγή αρχείων και φακέλων οποιοδήποτε μεγέθους μεταξύ χρηστών του ίδιου οργανισμού, ή ακόμα και μεταξύ χρηστών διαφορετικών οργανισμών. Χρησιμοποιώντας το Aspera Files, οι χρήστες μπορούν να αποθηκεύουν και να αποκτούν άμεσα πρόσβαση σε αρχεία και φακέλους που βρίσκονται σε διαφορετικά αποθηκευτικά συστήματα στο cloud και στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Παρέχεται η δυνατότητα κοινής χρήσης αρχείων από τους χρήστες είτε μέσω πλοήγησης (browsing) είτε μέσω τραβήγματος και εναπόθεσης με το ποντίκι (drag & drop), ανεξάρτητα από τη θέση όπου βρίσκονται στα αρχεία, επιτρέποντας έτσι τη συνεργασία πέρα από τα παραδοσιακά όρια μεταξύ συναδέλφων που βρίσκονται σε τοπικές και απομακρυσμένες τοποθεσίες. Το Aspera Files χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο FASP της Aspera, το οποίο επιτρέπει την υπέρβαση των περιορισμών που τίθενται από άλλες τεχνολογίες μεταφοράς αρχείων. Παρέχοντας τη δυνατότητα μεταφοράς μεγάλων συνόλων δεδομένων, ανεξάρτητα από τις συνθήκες του δικτύου, τη φυσική απόσταση μεταξύ τοποθεσιών και το μέγεθος, το είδος και τον αριθμό των αρχείων, η τεχνολογία Aspera επιτρέπει τη μετάβαση σε έναν νέο κόσμο συνεργασίας, κοινής χρήσης και παράδοσης περιεχομένου.

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Το Personal Edition αυτής της Υπηρεσίας Cloud διατίθεται ως συνδρομή βάσει Πληρωμής ανά Χρήση. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- Πρόσβαση στο Aspera Transfer Platform
- 1 χώρος εργασίας
- 1TB χώρος αποθήκευσης στο cloud

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

Το Business Edition αυτής της Υπηρεσίας Cloud διατίθεται ως συνδρομή βάσει Πληρωμής ανά Χρήση. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- Πρόσβαση στο Aspera Transfer Platform
- 10 χώροι εργασίας
- 5TB χώρος αποθήκευσης στο cloud

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Το Enterprise Edition αυτής της Υπηρεσίας Cloud διατίθεται ως συνδρομή βάσει Πληρωμής ανά Χρήση. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- Πρόσβαση στο Aspera Transfer Platform
- 100 χώροι εργασίας
- 10TB χώρος αποθήκευσης στο cloud

1.4 Σχέδιο Πληρωμής ανά Χρήση

Ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Cloud βάσει ενός μοντέλου πληρωμής ανά χρήση χωρίς να δεσμευτεί ο Πελάτης για μια συγκεκριμένη περίοδο συνδρομής ή για ένα συγκεκριμένο αριθμό δικαιωμάτων χρήσης. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για την πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε ημερολογιακού μήνα έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Το μοντέλο πληρωμής ανά χρήση δεν προβλέπει την επιβολή χρεώσεων υπέρβασης.

1.5 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Αυτή η Υπηρεσία Cloud με Πληρωμή ανά Χρήση επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί πρόσθετο χώρο αποθήκευσης στο cloud επιπλέον του χώρου που περιλαμβάνεται στη συνδρομή του. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για τον επιπλέον χώρο αποθήκευσης σύμφωνα με το βαθμό χρήσης που μετράται κατά την τελευταία ημερολογιακή ημέρα κάθε μήνα.

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να συνδέει IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers και IBM Aspera Point-to-Point Clients στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Εφαρμογής που συνδέεται.

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Αυτή η Υπηρεσία Cloud με Πληρωμή ανά Χρήση περιλαμβάνει εύρος ζώνης (bandwidth) για εξερχόμενες (egress) ροές δεδομένων και θα χρεώνεται όταν:

- Κατά τη διάρκεια μιας περιόδου συνδρομής μικρότερη από δώδεκα μήνες ή με πληρωμή ανά χρήση η κατανάλωση εξερχόμενων ροών δεδομένων υπερβαίνει τα 10TB ανά μήνα, ή
- Κατά τη διάρκεια μιας περιόδου συνδρομής δώδεκα μηνών ή παραπάνω οι εξερχόμενες ροές δεδομένων υπερβαίνουν τα 120TB ετησίως.

Το εύρος ζώνης του Aspera Files Egress δεν ισχύει για τα Base Plans.

1.6 Base Plan

Τα Base Plans δεν περιλαμβάνουν χώρο αποθήκευσης για την Υπηρεσία Cloud ή δικαιώματα χρήσης ορισμένων απαιτούμενων προγραμμάτων για χρήση από τον Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να προμηθευτεί επαρκή δικαιώματα χρήσης του IBM Aspera Enterprise Server, του IBM Aspera Connect Server, του IBM Aspera Point-to-Point Client ή του IBM Aspera Platform on Demand ("Αντίστοιχα Προγράμματα IBM"), καθώς και επαρκή χώρο αποθήκευσης για τη χρήση οποιασδήποτε Υπηρεσίας Cloud Base Plan με τα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM.

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Σε μια συνδρομή του Personal Edition περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- 1 χώρος εργασίας

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Σε μια συνδρομή του Business Edition περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- 10 χώροι εργασίας

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Σε μια συνδρομή του Enterprise Edition περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files
- 100 χώροι εργασίας

1.7 Προαιρετικές Υπηρεσίες του Base Plan

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να συνδέει IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers και IBM Aspera Point-to-Point Clients στη διαδικτυακή εφαρμογή Aspera Files. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Εφαρμογής που συνδέεται.

1.8 Αντίστοιχα Προγράμματα IBM

Στις συνδρομές για τις Υπηρεσίες Cloud δεν περιλαμβάνεται Συνδρομή και Υποστήριξη για τα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει τις απαιτούμενες άδειες χρήσης και Συνδρομή και Υποστήριξη για τα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM. Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα Αντίστοιχα Προγράμματα IBM.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> και με οποιουδήποτε 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 δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκειμένο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού (PI) ή εμπιστευτικού (SPI) 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.

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. Αυτή η Σύμβαση SLA δεν θα ισχύει για τη μη διαθεσιμότητα ή μη λειτουργικότητα του Aspera Files On-Premise Nodes ή του Aspera on Demand όταν χρησιμοποιούνται με την Υπηρεσία Cloud.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας (Severity) 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης για το IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> ή support@aseprsoft.com) 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. Στο δελτίο δελτίο υποστήριξης πρέπει να αναφέρονται οι ημερομηνίες και ώρες διακοπής των υπηρεσιών, τα μηνύματα σφάλματος που τυχόν ελήφθησαν, πληροφορίες επικοινωνίας, και μια πλήρης περιγραφή της διακοπής της διαθεσιμότητας υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε αρχείων καταγραφής (logs), εάν υπάρχουν. 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 τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται 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, απίτες 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%	2%
<97,5%	5%

* 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 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
_____ Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στην ακόλουθη ιστοσελίδα παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη: <http://asperasoft.com/support>. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμης σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

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. **Gigabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Terabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη

διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- γ. **Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Απαιτείται ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης Εφαρμογής για κάθε περίπτωση χρήσης μιας Εφαρμογής που συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud. Αν μια Εφαρμογή αποτελείται από πολλαπλά λειτουργικά τμήματα καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό ή/και διαφορετική βάση χρηστών και μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή η διαχείρισή του να γίνεται από την Υπηρεσία Cloud, τότε κάθε τέτοιο λειτουργικό τμήμα θεωρείται ξεχωριστή Εφαρμογή. Επιπλέον, τα περιβάλλοντα δοκιμής, ανάπτυξης, σταδιακής εφαρμογής και παραγωγής για μια Εφαρμογή θεωρούνται χωριστές περιπτώσεις χρήσης της Εφαρμογής και για κάθε ένα από τα περιβάλλοντα αυτά πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Αν υπάρχουν περισσότερες από μία περιπτώσεις χρήσης μιας Εφαρμογής στο ίδιο περιβάλλον, τότε κάθε μία από τις περιπτώσεις αυτές θεωρείται χωριστή περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής για την οποία πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή Δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Περιπτώσεων Χρήσης Εφαρμογής που συνδέονται στην 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.

5.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Οι προσφορές Πληρωμής ανά Χρήση που προσδιορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής δεν θα τιμολογούνται πριν ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πληρωμής ανά Χρήση. Αφού προβεί στη χρήση της υπηρεσίας, ο Πελάτης θα τιμολογείται σύμφωνα με τη χρέωση που καθορίζεται 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 όταν η αρχική περίοδος ισχύος είναι μικρότερη από δώδεκα μήνες, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 30 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 όταν η αρχική περίοδος ισχύος είναι δώδεκα μήνες ή παραπάνω, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 60 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 60 ημερών.

7. Πρόσθετες Πληροφορίες

7.1 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 υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

7.2 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η IBM και ο Πελάτης είναι και οι δύο υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους βάσει των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι διέπουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (όπως αυτά ορίζονται στους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων) τα οποία αποθηκεύει ή επεξεργάζεται η IBM για τον Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης ("Δεδομένα Πελάτη"). Προβαίνοντας στην υπογραφή της παρούσας Σύμβασης, ο Πελάτης ορίζει την IBM ως Εκτελούντα την Επεξεργασία (Data Processor) των Δεδομένων Πελάτη. Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των σκοπών και των μέσων που χρησιμοποιεί η IBM για την επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη βάσει της παρούσας Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του ότι η εν λόγω επεξεργασία σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη δεν θα έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων από την IBM. Η IBM και ο Πελάτης βεβαιώνουν και οι δύο ότι δεν θα διερευνούν τα μέτρα που λαμβάνει το άλλο μέρος προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν εμποδίζει την IBM ή τον Πελάτη να λαμβάνει τα μέτρα που κρίνει απαραίτητα προκειμένου να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει ότι τα μέτρα ασφάλειας που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση συνιστούν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία Δεδομένων Πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ισχυόντων νόμων περί προστασίας δεδομένων. Η IBM δεν υποχρεούται να εκτελεί ή να τηρεί κανένα μέτρο ασφάλειας σχετικά με τα Δεδομένα Πελάτη, πέραν εκείνων που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση και είναι υποχρεωμένος να τηρεί ως Εκτελώντα την Επεξεργασία Δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα επεξεργάζεται τα Δεδομένα Πελάτη όπως ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση και όπως η IBM κρίνει ευλόγως απαραίτητο ή κατάλληλο για την παροχή των υπηρεσιών. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να προσδιορίζει κατά πόσον οποιαδήποτε διαβίβαση Δεδομένων Πελάτη διαμέσου κρατικών συνόρων από την IBM ή τον Πελάτη στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων.

7.3 Δήλωση Πρακτικών Ασφάλειας

Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων αφορά στην προστασία συστημάτων και πληροφοριών μέσω της πρόληψης, του εντοπισμού και της ανταπόκρισης σε ενέργειες μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από άτομα εντός και εκτός της επιχείρησής σας. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την τροποποίηση, καταστροφή ή υποκλοπή πληροφοριών ή την κατάχρηση των συστημάτων σας για την εξαπόλυση επιθέσεων σε άλλους. Χωρίς μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ασφάλειας, κανένα σύστημα ή προϊόν πληροφορικής δεν πρέπει να θεωρείται 100% ασφαλές και κανένα μεμονωμένο προϊόν ή μέτρο ασφάλειας δεν μπορεί να είναι πλήρως αποτελεσματικό στην αποτροπή ενεργειών μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Τα συστήματα και τα προϊόντα της IBM έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποτελούν μέρος μιας σύνθετης προσέγγισης της ασφάλειας, η οποία θα περιλαμβάνει αναγκαστικά πρόσθετες διαδικασίες λειτουργίας και μπορεί να απαιτεί την αποτελεσματική λειτουργία άλλων συστημάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών. Η IBM δεν εγγυάται ότι τα συστήματα και τα προϊόντα της δεν μπορούν να επηρεαστούν από κακόβουλες ή παράνομες ενέργειες οποιουδήποτε μέρους.

7.4 Καταμέτρηση Χρήσης

Η Υπηρεσία Cloud πωλείται βάσει μετρικών συστημάτων χρέωσης που απαιτούν από την IBM να παρακολουθεί και να αναφέρει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud μέσω μιας υπηρεσίας καταμέτρησης.

7.5 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε Εξωτερικούς Χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Εξωτερικός Χρήστης (External User) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που δεν είναι υπάλληλος του Πελάτη και δεν πληρώνεται ή ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη. Ένα πρόσωπο που είναι υπάλληλος του Πελάτη ή πληρώνεται από τον Πελάτη, αλλά δεν αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud στα πλαίσια της εν λόγω σχέσης μπορεί να είναι ένας Εξωτερικός Χρήστης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Εξωτερικούς Χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Εξωτερικούς Χρήστες.

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.