

## IBM Aspera Files

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

Το IBM Aspera Files επιτρέπει την ασφαλή ανταλλαγή αρχείων και φακέλων οποιουδήποτε 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 την τεχνολογία μεταφοράς αρχείων υψηλής ταχύτητας FASP, η οποία 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
- 20 Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες
- 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
- 100 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες
- 100 χώροι εργασίας
- 5TB χώρος αποθήκευσης στο cloud
- Υποστήριξη για το IBM Aspera Drive
- Υποστήριξη για εφαρμογές IBM Aspera Mobile
- Υποστήριξη Ενιαίας Σύνδεσης (Single-Sign-On)

#### 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
- 500 Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες
- Απεριόριστος αριθμός Χώρων Εργασίας

- 10TB χώρος αποθήκευσης στο cloud
- Υποστήριξη για το IBM Aspera Drive
- Υποστήριξη για εφαρμογές IBM Aspera Mobile
- Υποστήριξη Ενιαίας Σύνδεσης (Single-Sign-On)

#### 1.4 IBM Aspera Files Elite Edition

Το Elite 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
- 2500 Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες
- Απεριόριστος αριθμός Χώρων Εργασίας
- 100TB χώρος αποθήκευσης στο cloud
- Υποστήριξη για το IBM Aspera Drive
- Υποστήριξη για εφαρμογές IBM Aspera Mobile
- Υποστήριξη Ενιαίας Σύνδεσης (Single-Sign-On)
- Πρόσβαση σε οργανισμούς εκτός περιβάλλοντος παραγωγής
- Πρόσβαση στο IBM Aspera Developer Network

#### 1.5 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 ή στην ιστοσελίδα <https://store.asperasoft.com>. Το μοντέλο πληρωμής ανά χρήση δεν προβλέπει την επιβολή χρεώσεων υπέρβασης.

#### 1.6 IBM Aspera Files Authorized User

Αυτή η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να χρησιμοποιεί πρόσθετους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες επιπλέον εκείνων που περιλαμβάνονται στη συνδρομή του. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για τους επιπλέον Εξουσιοδοτημένους Χρήστες σύμφωνα με το βαθμό χρήσης που μετράται κατά την τελευταία ημερολογιακή ημέρα κάθε μήνα. Για τους σκοπούς της καταμέτρησής τους, Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες είναι εκείνοι οι χρήστες που διαθέτουν έναν ενεργό λογαριασμό στην Υπηρεσία Cloud και είναι μέλη τουλάχιστον ενός (1) χώρου εργασίας (Workspace).

#### 1.7 Προαιρετικές Υπηρεσίες

##### 1.7.1 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.

##### 1.7.2 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.

##### 1.7.3 IBM Aspera Files Egress

Αυτό 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.

## 1.8 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.

### 1.8.1 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

### 1.8.2 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

### 1.8.3 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

## 1.9 Προαιρετικές Υπηρεσίες του Base Plan

### 1.9.1 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.

### 1.10 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.ibm.com/cloud/data-security> 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 μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

### 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

- Encryption (Κρυπτογράφηση) – Ενσωματωμένη λειτουργία κρυπτογράφησης δεδομένων κατά τη μεταφορά τους ("over the wire") και σε αποθηκευμένη μορφή ("at rest") με επιλογές που ελέγχονται στο σύστημα πελάτη και στον εξυπηρετητή.

- Integrity Verification (Επαλήθευση ακεραιότητας) – Επαλήθευση ακεραιότητας δεδομένων για κάθε μεταδιδόμενη ενότητα δεδομένων
- Authentication and Access Control (Ταυτοποίηση και έλεγχος πρόσβασης) – Ενσωματωμένη υποστήριξη για ταυτοποιημένων κεντρικών καταλόγων αποθήκευσης Aspera που είναι ιδιωτικής χρήσης για τον Πελάτη. Υποστήριξη για την παραμετροποίηση δικαιωμάτων ανάγνωσης, εγγραφής και εμφάνισης λίστας ανά λογαριασμό χρήστη. Υποστήριξη για έλεγχο πρόσβασης βάσει ρόλων για τη συγκεκριμένη πλατφόρμα.
- Automatic Resume (Αυτόματη συνέχιση) – Αυτόματη επανάληψη προσπάθειας και συνέχιση βάσει σημείων ελέγχου (για μεμονωμένα αρχεία και καταλόγου) από το σημείο διακοπής σε περίπτωση βλάβης.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

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

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99%	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	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **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.
- γ. **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.
- δ. **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, 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.

### 5.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Θα τιμολογείται μια χρέωση για πληρωμή ανά χρήση έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής ή στον ιστότοπο <https://store.asperasoft.com> στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω χρήση.

## 5.5 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

## 6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 60 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 60 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 60 ημερών.

## 7. Πρόσθετοι Όροι

### 7.1 Γενικές Διατάξεις

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

### 7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud:

- IBM Aspera Enterprise Server
- IBM Aspera Connect Server
- IBM Aspera Point-to-Point Client
- IBM Aspera Desktop Client
- IBM Aspera Server on Demand
- IBM Aspera Application Platform on Demand
- IBM Aspera Console
- Το IBM Aspera Files Personal Edition δεν περιλαμβάνει το IBM Aspera Console ως λογισμικό ενεργοποίησης.
- Τα Base Plans της Υπηρεσίας Cloud δεν περιλαμβάνουν λογισμικό ενεργοποίησης.

### 7.3 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) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους Εξωτερικούς Χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιεσδήποτε 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.