

IBM Cloud Video Media

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

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

Το IBM Cloud Video Logistics Manager παρέχει στον Πελάτη τις βασικές λειτουργίες διαχείρισης βίντεο μέσω μιας βασιζόμενης στο cloud πλατφόρμας που επιτρέπει την απορρόφηση και διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων βίντεο, συμπεριλαμβανομένων τηλεοπτικών εκπομπών και κινηματογραφικών ταινιών, καθώς και μεταδεδομένων και αντίστοιχων στοιχείων εικόνας των εν λόγω Περιουσιακών Στοιχείων, την έξυπνη επεξεργασία των εν λόγω στοιχείων και μεταδεδομένων για διαφορετικές πλατφόρμες, και την προαιρετική μεταφορά τους σε διάφορους προορισμούς, παρέχοντας ισχυρές λειτουργίες προβολής και παρακολούθησης των εν λόγω στοιχείων μέσω διαδικτυακών χειριστηρίων (dashboards) και API (application programming interfaces). Στους τελικούς προορισμούς περιλαμβάνονται online συναθροιστές βίντεο (video aggregators) και παραδοσιακοί πάροχοι υπηρεσιών PayTV. Κάθε Περίπτωση Χρήσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνει μια αρχική κατανομή 1000 Περιουσιακών Στοιχείων.

Με τη βασική υπηρεσία Video Logistics Manager, ο Πελάτης μπορεί να διανείμει περιεχόμενο σε μία υπηρεσία που τελεί υπό την ιδιοκτησία ή λειτουργία του Πελάτη, π.χ. σε μια υπηρεσία OTT ή σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων του Πελάτη. Τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες διανομής μπορούν να αγοραστούν χωριστά.

1.1.1 Προαιρετικές Λειτουργίες του IBM Cloud Video Logistic Manager

α. IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset Pack

Εάν ο Πελάτης χρειάζεται περισσότερα Περιουσιακά Στοιχεία από αυτά που καλύπτονται από τις βασικές λειτουργίες, τότε μπορεί να αγοράσει πρόσθετα Περιουσιακά Στοιχεία σε ενότητες των 100.

β. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

Περιλαμβάνει έναν αποκλειστικής χρήσης εξυπηρετητή "απορρόφησης" (ingest server), λειτουργίες για την εισαγωγή/απορρόφηση Περιουσιακών Στοιχείων VOD (video on-demand), προηγμένες λειτουργίες διαχείρισης μεταδεδομένων, δυνατότητες διανομής σε διαφορετικούς προορισμούς και αντίστοιχο σύνολο εργαλείων, πρόσθετες υπηρεσίες επεξεργασίας (θα ισχύει πρόσθετη τιμή ανά Περιουσιακό Στοιχείο) για τη μέτρηση περιεχομένου, υποστήριξη ID3, ψηφιακή υδατογράφηση για τη μέτρηση της χρήσης από φορητές συσκευές και ανακριτική υδατογράφηση (forensic watermarking), και προαιρετικές λειτουργίες αυτόματου ελέγχου ποιότητας (θα ισχύει μια πρόσθετη τιμή ανά Περιουσιακό Στοιχείο).

γ. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

Περιλαμβάνει τις λειτουργίες του IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow με ένα API ροών εργασιών για την απορρόφηση, διαχείριση και διανομή περιεχομένου βίντεο. Παρέχει επίσης πρόσβαση σε ένα περιβάλλον σταδιακής εφαρμογής (staging) για τη διενέργεια δοκιμών.

δ. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

Η IBM παρέχει φιλοξενούμενες (hosted) υπηρεσίες κωδικοποίησης/διακωδικοποίησης/κρυπτογράφησης σε Κέντρα Πληροφοριακών Συστημάτων της IBM και κωδικοποιητές που έχουν παραμετροποιηθεί για προκαθορισμένα προφίλ IBM Cloud Video για κάθε επιλεγμένη πλατφόρμα και προκαθορισμένα bitrates για ABS (adaptive bitrate streaming). Αυτή η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει τη διακωδικοποίηση (transcoding) απορροφημένων αρχείων βίντεο σε όλες τις παράγωγες μορφές, την επεξεργασία αρχείων κλειστού υποτιπλισμού (closed captioning) για υποστηριζόμενες πλατφόρμες, την επεξεργασία αρχείων υποτιπλισμού (subtitling) για υποστηριζόμενες πλατφόρμες και την εξαγωγή αρχείων πλαισίων-κλειδιών (keyframe files) κατά την επεξεργασία περιεχομένου για την υποστήριξη της προεπισκόπησης βίντεο με τεχνικές trick-mode και key-frame preview scrubbing σε εφαρμογές αναπαραγωγής βίντεο σε υποστηριζόμενες

πλατφόρμες. Περιλαμβάνεται η τυπική διακωδικοποίηση από/προς καθορισμένα από την IBM προφίλ για μορφές SD και HD. Διατίθεται προηγμένη (premium) διακωδικοποίηση, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της διακωδικοποίησης για βίντεο 4K/8K/360 μοιρών, έναντι πρόσθετης χρέωσης.

ε. **IBM Cloud Video Logistics Manager VOD Transcoding Automated QC Baton**

Η IBM παρέχει την αυτόματη ανάλυση ελέγχου ποιότητας για Περιουσιακά Στοιχεία, η οποία περιλαμβάνει τον έλεγχο των δεδομένων ήχου, εικόνας και μεταδεδομένων κάθε Περιουσιακού Στοιχείου, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου προφίλ και κλειστών υποτίτλων. Η IBM θα παρέχει τις εν λόγω αυτοματοποιημένες υπηρεσίες για ένα προκαθορισμένο ποσοστό, συνήθως 15 τοις εκατό, των Περιουσιακών Στοιχείων του Πελάτη.

στ. **IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Asset Distribution**

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα άμεσης διανομής περιεχομένου σε προκαθορισμένους προορισμούς περιεχομένου τρίτων μέσω προκαθορισμένων μεθόδων μεταφοράς, είτε μέσω μιας υπηρεσίας ψηφιακής συνάθροισης/μετάδοσης είτε μέσω μιας υπηρεσίας MVPD/MSO (Multichannel Video Programming Distributor/Multiple System Operator). Αυτή η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει την παραμετροποίηση κανόνων διανομής για κάθε προορισμό, όπως π.χ. χρονικά διαστήματα ισχύος των αδειών προβολής.

ζ. **IBM Cloud Video Logistics Manager Comcast Unified Workflow Asset Distribution**

Επιπλέον της δυνατότητας διανομής περιεχομένου του Πελάτη σε ψηφιακές υπηρεσίες ή/και υπηρεσίες MVPD τρίτων, αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα παράδοσης υπηρεσιών Comcast με πιστοποιημένη συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές προφίλ και μεταδεδομένων Comcast Unified Workflow.

1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

Προκειμένου να λαμβάνει υπηρεσίες IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης του IBM Cloud Video Logistics Manager. Η λειτουργία αυτή συνδέεται με το IBM Cloud Video Logistics Manager για την παροχή των κύριων στοιχείων μιας υπηρεσίας ροής βίντεο (όπως π.χ. το Over-The-Top ("OTT") ή το TV Everywhere) απευθείας σε καταναλωτές σε ένα ευρύ φάσμα συσκευών. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τα παρακάτω, για υποστηριζόμενες από το IBM Cloud Video Media πλατφόρμες και συσκευές, όπως π.χ. διαδικτυακές εφαρμογές, συσκευές iOS και Android, συνδεδεμένες με την τηλεόραση συσκευές αναπαραγωγής ροών (streaming players), κονσόλες παιχνιδιών και αποκωδικοποιητές:

- Δημοσίευση περιεχομένου βίντεο για την υποστήριξη ροών ABR (adaptive bitrate), συμπεριλαμβανομένης της δημοσίευσης αρχείων multi-bitrate βίντεο, κλειστών υποτίτλων, υποτίτλων σε πολλαπλές γλώσσες, πολλαπλών ακουστικών ίχνων και μικρογραφιών (thumbnails) για την υποστήριξη της προεπισκόπησης αποσπασμάτων κατά την αναζήτηση.
- Ένα API παρουσίασης σε πολλαπλές οθόνες για προγραμματιστές εφαρμογών (apps), που επιτρέπει στον καταναλωτή την εξέταση ενός καταλόγου VOD (video on-demand) με καθορισμένα χρονικά διαστήματα ισχύος της άδειας προβολής. Αυτό το API παρέχει επίσης υποστήριξη για διάφορες λειτουργίες UX (user experience), όπως π.χ. υποστήριξη για τη μαραθώνια προβολή όλων των επεισοδίων μιας σειράς.

1.2.1 Προαιρετικές Λειτουργίες του IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

α. **IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management**

Αυτή η λειτουργία παρέχει στον Πελάτη την τεχνολογία και τα εργαλεία που χρειάζεται για να ελέγχει την πρόσβαση χρηστών σε υπηρεσίες βίντεο που παρέχονται απευθείας στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων εργαλείων εξυπηρέτησης πελατών για το προσωπικό υποστήριξης πελατών του Πελάτη. Επίσης επιτρέπει την παροχή μιας ενιαίας εξατομικευμένης εμπειρίας σε κάθε τελικό καταναλωτή σε όλες τις συσκευές του.

Κάθε Περίπτωση Χρήσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud Service περιλαμβάνει μια αρχική κατανομή 10.000 Εξουσιοδοτημένων Χρηστών μηνιαίως και περιλαμβάνει:

- (1) Λειτουργίες ελέγχου πρόσβασης χρηστών όπως π.χ. διαχείριση ταυτοτήτων και ταυτοποίηση χρηστών, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας παραμετροποίησης των μηχανισμών ελέγχου κωδικών πρόσβασης. Περιλαμβάνει την επιβολή περιορισμών στην ταυτόχρονη προβολή ροών και στη ταυτόχρονη χρήση συσκευών. Οι εν λόγω περιορισμοί μπορούν να

καθοριστούν από την ομάδα παροχής υπηρεσιών της IBM κατά τη διάρκεια της αρχικής προετοιμασίας.

- (2) Λειτουργίες διαχείρισης χρηστών, όπως π.χ. ένα χειριστήριο συνδρομητών (subscriber dashboard) που επιτρέπει την εξέταση δραστηριοτήτων ροών συνδρομητών, και εργαλεία υποστήριξης πελατών, όπως π.χ. για τον τερματισμό μιας συνεδρίας προβολής ή το ξεκλείδωμα ενός λογαριασμού.
- (3) Πρόσβαση σε πρόσθετες λειτουργίες εξατομίκευσης μέσω του API παρουσίασης, όπως π.χ. εμφάνιση περιεχομένου που προβλήθηκε πρόσφατα και τοποθέτηση σελιδοδεικτών σε βίντεο που επιτρέπουν την παύση και συνέχιση της προβολής βίντεο σε διαφορετικές συσκευές.
- (4) Υποστήριξη για τη σύνδεση και τιμολόγηση καταναλωτών για την υπηρεσία με τη χρήση στοιχείων ταυτότητας λογαριασμού από προμηθευτές IAP (in-app purchase) και άλλους παρόχους υπηρεσιών/PayTV. Αυτό πραγματοποιείται μέσω ενός API που μπορεί να προστεθεί από προγραμματιστές εφαρμογών σε app stores και συστήματα τιμολόγησης παρόχων υπηρεσιών.

β. IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management One Time Set Up

Αυτή η υπηρεσία εφάπαξ παραμετροποίησης για τον Πελάτη περιλαμβάνει τα εξής:

- (1) δημιουργία και παραμετροποίηση λογαριασμών χρηστών με κανόνες και σύνολα κανόνων που απαιτούνται για τη διαχείριση ταυτοτήτων και την πρόσβαση χρηστών,
- (2) δοκιμή και επαλήθευση σεναρίων διαχείρισης ταυτοτήτων, πρόσβασης χρηστών και εκπροσώπων υποστήριξης πελατών (CSR),
- (3) παραμετροποίηση API παρουσίασης για την ενεργοποίηση λειτουργιών ελέγχου πρόσβασης χρηστών, και περιβάλλον παραγωγής για τη διενέργεια δοκιμών από τρίτους προγραμματιστές εφαρμογών,
- (4) ταυτότητα σύνδεσης για ένα "διαχειριστή συνδρομητών" (subscriber manager) που επιτρέπει στο χρήστη-διαχειριστή του Πελάτη να συνδέεται στο χειριστήριο συνδρομητών (subscriber dashboard), και
- (5) μία συνεδρία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, για μία το πολύ ώρα, στη χρήση των εργαλείων χειριστηρίου συνδρομητών (subscriber dashboard tools).

γ. IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management Premium Billing Adapter

Η IBM θα παρέχει την απαιτούμενη παραμετροποίηση του IBM Cloud Video και τη σύνδεση με το Zuora ή το Vindicia, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- (1) έλεγχοι εξουσιοδοτήσεων και δικαιωμάτων χρηστών για την πρόσβαση στην υπηρεσία και την αναπαραγωγή περιεχομένου με βάση την κατάσταση του λογαριασμού του χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων δωρεάν δοκιμής, και
- (2) πρόσθετες προβολές του χειριστηρίου συνδρομητών, συμπεριλαμβανομένης της προβολής πληροφοριών ιστορικού τιμολόγησης χρηστών.

1.2.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

Αυτή η υπηρεσία εφάπαξ παραμετροποίησης για τον Πελάτη περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Ενεργοποίηση Λογαριασμού (Account Activation). Δημιουργία λογαριασμού και σύνδεση στο IBM Cloud Video Logistics Manager για τη δημοσίευση Περιουσιακών Στοιχείων και την παραμετροποίηση:
 - (1) της δημοσίευσης μεταδεδομένων στο API καταλόγου και παρουσίασης, και
 - (2) της δημοσίευσης αρχείων βίντεο στο Akamai NetStorage (θα ισχύουν χρεώσεις Akamai για την προέλευση και το δίκτυο παράδοσης περιεχομένου (content delivery network - CDN)),
- β. Προετοιμασία Καταλόγου (Catalog Set-Up). Προετοιμασία των προσαρμογών για το αρχικό μενού του καταλόγου του Πελάτη και το API παρουσίασης (Web, iOS και Android) και του περιβάλλοντος διενέργειας δοκιμών.

- γ. Προετοιμασία Βίντεο (Video Set Up) για:
 - (1) την απορρόφηση και διακωδικοποίηση δοκιμαστικών Περιουσιακών Στοιχείων (μέσω του IBM Cloud Video Logistics Manager) σύμφωνα με τις πρότυπες προδιαγραφές απορρόφησης και τα προκαθορισμένα παράγωγα ABR για iOS, Web και Android, και
 - (2) τη σύνδεση του API αναπαραγωγής με πρότυπα υποστηριζόμενα διαδικτυακά προγράμματα αναπαραγωγής και ενσωματωμένα προγράμματα αναπαραγωγής σε εφαρμογές iOS και Android τρίτων προμηθευτών,
- δ. Ολοκληρωμένη Επαλήθευση (End to End Validation) για:
 - (1) την απορρόφηση δοκιμαστικών Περιουσιακών Στοιχείων στο IBM Cloud Video Logistics Manager και την αυτόματη δημοσίευσή τους στον κατάλογο,
 - (2) τον έλεγχο της διαθεσιμότητας μεταδεδομένων στο API, και
 - (3) τη δοκιμή της αναπαραγωγής αρχείων βίντεο ABR, και
- ε. Χειριστήρια και Εκπαίδευση (Dashboards and Training). Σύνδεση διαχειριστή λογαριασμού ως διαχειριστή του Πελάτη και μία συνεδρία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, για μία το πολύ ώρα, στη χρήση του χειριστηρίου καταλόγου (catalog dashboard).

1.3 IBM Cloud Video Verified Access

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τη δυνατότητα ταυτοποίησης και εξουσιοδότησης χρηστών μέσω ενός συστήματος τιμολόγησης του Πελάτη, επιτρέποντας έτσι τον έλεγχο των δικαιωμάτων χρηστών και τη χορήγηση ή απαγόρευση πρόσβασης σε υπηρεσίες ροής σε διάφορες καταναλωτικές συσκευές.

1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users

Η IBM θα παρέχει δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών σε ενότητες των 100.

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.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένα που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Εάν ο Πελάτης περιλαμβάνει τέτοια δεδομένα στο περιεχόμενό του, τότε δίνει εντολή στην IBM να επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, αφού βεβαιωθεί 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 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:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και όλων των τελικών σημείων δημόσιων δικτύων. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 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 20 τοις εκατό (20%) 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)
< 99,95%	5%
< 99,5%	10%
<99%	15%
< 98%	20%

* 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	= 15% 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 email, τηλεφώνου, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφορά προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud πωλείται βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται 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 χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
Για τους σκοπούς της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, κάθε συνδρομητής θεωρείται Εξουσιοδοτημένος Χρήστης. Κάθε δικαίωμα επί 100 Εξουσιοδοτημένων Χρηστών αντιπροσωπεύει εκατό συνδρομητές.
- β. **Περιουσιακό Στοιχείο (Asset)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περιουσιακό Στοιχείο είναι οποιοσδήποτε υλικός πόρος ή αντικείμενο αξίας προς διαχείριση, συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού παραγωγής, κτιριακών εγκαταστάσεων, μεταφορικών οχημάτων, και εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής. Κάθε πόρος ή στοιχείο που έχει μια μοναδική ταυτότητα στην Υπηρεσία Cloud θεωρείται χωριστό Περιουσιακό Στοιχείο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των Περιουσιακών Στοιχείων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, κάθε αρχείο βίντεο θεωρείται ένα Περιουσιακό Στοιχείο και κάθε δικαίωμα επί 100 Περιουσιακών Στοιχείων αντιπροσωπεύει εκατό Περιουσιακά Στοιχεία.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- δ. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων αφορούν στη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Συμβάντων κάποιας άλλης Υπηρεσίας Cloud ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. **Ωρα (Hour)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης Ωρών 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.
Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, τα δικαιώματα χρήσης Ωρών αντιστοιχούν καθορίζουν το μήκος των παραγωγών αρχείων εξόδου.
- στ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ζ. **Στοιχείο (Item)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Στοιχείο είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικείμενου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση του IBM SaaS ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε Στοιχείου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια

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

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, κάθε πακέτο ενός αρχείου βίντεο με το αντίστοιχο αρχείο μεταδεδωμένων και εικόνας θεωρείται ένα Στοιχείο.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Επιβάλλονται χρεώσεις προετοιμασίας έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud Video 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

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.

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 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

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

7. Πρόσθετοι Όροι

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.

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/slabd.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.