

## IBM Digital Content Hub

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 Digital Content Hub είναι μια βασιζόμενη στο cloud λύση διαχείρισης περιεχομένου που επιτρέπει στους χρήστες μιας επιχείρησης να αποθηκεύουν και να διαχειρίζονται διαδικτυακό περιεχόμενο και αντίστοιχους πόρους όπως π.χ. εικόνες, έγγραφα και αρχεία βίντεο. Παρέχει ένα πλούσιο σύνολο API για την πρόσβαση στο περιεχόμενο του οργανισμού καθώς και ένα περιβάλλον χρήστη για συσκευές tablet για τη διαχείριση περιεχομένου και πόρων από τους χρήστες της επιχείρησης.

#### 1.1 IBM Digital Content Hub – Base

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποθήκευσης έως 10.000 στοιχείων περιεχομένου με τα ακόλουθα όρια για το χώρο αποθήκευσης πόρων και τη μεταφορά δεδομένων:

- Χώρος Αποθήκευσης Πόρων – 10GB
- Μεταφορά Δεδομένων – 100GB

**Χώρος Αποθήκευσης Πόρων (Asset Storage)** – ορίζεται ως ο συνολικός χώρος αποθήκευσης σε GB που απαιτείται για όλο το περιεχόμενο και όλους τους πόρους που βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud.

**Μεταφορά Δεδομένων (Data Transfer)** – ορίζεται ως η συνολική ποσότητα μεταφερόμενων δεδομένων σε GB που αναλώνεται από εφαρμογές που ζητούν δημοσιευμένο περιεχόμενο ή πόρους από την Υπηρεσία Cloud.

##### 1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων σε ενότητες των 10GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει τον Πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων που δικαιούται.

##### 1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα Μεταφοράς Δεδομένων σε ενότητες των 100GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει την Πρόσθετη Ποσότητα Μεταφερόμενων Δεδομένων που δικαιούται.

#### 1.2 Προαιρετικές / Πρόσθετες Προσφορές για το IBM Digital Content Hub – Base

##### 1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για το Χώρο Αποθήκευσης Πόρων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Base σε ενότητες των 10GB.

##### 1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για τη Μεταφορά Δεδομένων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Base σε ενότητες των 100GB.

#### 1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποθήκευσης έως 100.000 στοιχείων περιεχομένου με τα ακόλουθα όρια για το χώρο αποθήκευσης πόρων και τη μεταφορά δεδομένων:

- Χώρος Αποθήκευσης Πόρων – 25GB
- Μεταφορά Δεδομένων – 250GB

##### 1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων σε ενότητες των 10GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει τον Πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων που δικαιούται.

### 1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα Μεταφοράς Δεδομένων σε ενότητες των 100GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει την Πρόσθετη Ποσότητα Μεταφερόμενων Δεδομένων που δικαιούται.

## 1.4 Προαιρετικές / Πρόσθετες Προσφορές για το IBM Digital Content Hub – Standard

### 1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για το Χώρο Αποθήκευσης Πόρων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Standard σε ενότητες των 10GB.

### 1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για τη Μεταφορά Δεδομένων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Standard σε ενότητες των 100GB.

## 1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

Αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud επιτρέπει στον Πελάτη την αποθήκευση πόρων και τη μεταφορά δεδομένων έως τα ακόλουθα όρια:

- Χώρος Αποθήκευσης Πόρων – 50GB
- Μεταφορά Δεδομένων – 500GB

### 1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων σε ενότητες των 10GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει τον Πρόσθετο Χώρο Αποθήκευσης Πόρων που δικαιούται.

### 1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

Αυτή η υπηρεσία παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα Μεταφοράς Δεδομένων σε ενότητες των 100GB βάσει πληρωμής ανά χρήση όταν Πελάτης υπερβαίνει την Πρόσθετη Ποσότητα Μεταφερόμενων Δεδομένων που δικαιούται.

## 1.6 Προαιρετικές / Πρόσθετες Προσφορές για το IBM Digital Content Hub – Plus

### 1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για το Χώρο Αποθήκευσης Πόρων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Plus σε ενότητες των 10GB.

### 1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

Αυτή η προαιρετική προσφορά αυξάνει το όριο για τη Μεταφορά Δεδομένων του Πελάτη που ορίζεται στη συνδρομή για το IBM Digital Content Hub – Plus σε ενότητες των 100GB.

## 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 δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού 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.

### 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 σύνταξης και παράδοσης περιεχομένου 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)
<99,9%	2%
<99%	5%
< 98%	10%

\* 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 60 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 60 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.140 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,8% 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, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς 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 καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **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.
- 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 των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας 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 για την Πληρωμή ανά Χρήση

Σε περίπτωση που η πραγματική χρήση εκ μέρους του Πελάτη της κατανεμημένης ποσότητας Χώρου Αποθήκευσης Πόρων και Μεταφοράς Δεδομένων που περιλαμβάνεται στη συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει το όριο που αντιστοιχεί στο δικαίωμα χρήσης, ο Πελάτης θα χρεωθεί για την καθ' υπέρβαση χρήση στη βάση της πληρωμής ανά χρήση, έναντι της τιμής που ορίζεται 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, 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.

### 7.2 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 των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

### 7.3 Χρήση Δεδομένων

Η IBM μπορεί (α) να προβαίνει στη συλλογή συναθροιστικών και περιληπτικών δεδομένων αναφορικά με τη χρήση του IBM Digital Content Hub από τον Πελάτη (με την εξαίρεση πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων) και (β) να προβαίνει στη σύνταξη αναφορών, μελετών, αναλύσεων και άλλων προϊόντων εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση (από κοινού, "Συλλεχθέντα Δεδομένα"). Η IBM διατηρεί όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων.

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση άλλων δεδομένων και περιεχομένου του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει εκείνα τα πεδία δεδομένων που περιέχουν πληροφορίες για την ταυτότητα του Πελάτη, και ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη γίνεται χρήση δεδομένων ή περιεχομένου του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη.

**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.