

## IBM Financial Crimes Insight with Watson

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Financial Crimes Insight with Watson

Το IBM Financial Crimes Insight with Watson παρέχει μια κοινή υποδομή και ένα κοινό σύνολο υπηρεσιών στις οποίες βασίζονται οι προσφορές Financial Crimes Insights. Το IBM Financial Crimes Insight with Watson παρέχει το απαιτούμενο περιβάλλον ενοποίησης υπηρεσιών, επιτρέποντας στους πελάτες να αξιοποιούν ένα ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών για την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος.

Το IBM Financial Crimes Insight with Watson είναι ένα απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα που παρέχει την Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

Επιπλέον της συνδρομής του για το IBM Financial Crimes Insight with Watson, ο Πελάτης πρέπει επίσης να προμηθευτεί συνδρομή για μία από τις ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud:

##### 1.1.2 IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson

Το IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson αξιοποιεί δεδομένα από ιστορικές υποθέσεις, συνάθροιση δεδομένων από έμμεσα πειστήρια και δυνατότητες μηχανικής εκμάθησης με στόχο την ομαλοποίηση της διαδικασίας διεκπεραίωσης προειδοποιήσεων, με τη μείωση των "ψευδών θετικών", την επιτάχυνση της διεκπεραίωσης της προειδοποίησης και τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων μέσω μιας καλύτερης κατανόησης των σχετικών κινδύνων. Η υπηρεσία αποτελεί ένα πρόσθετο λειτουργικό τμήμα που μεσολαβεί μεταξύ των υφιστάμενων συστημάτων παρακολούθησης συναλλαγών και διαχείρισης υποθέσεων του οργανισμού του Πελάτη.

##### 1.1.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson

Το IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson κάνει χρήση τεχνολογιών γνωσιακής πληροφορικής για τη σάρωση, εξαγωγή και διασύνδεση περιεχομένου από πηγές δομημένων και μη δομημένων δεδομένων με στόχο την καλύτερη κατανόηση εταιρικών σχημάτων ή/και των σχετικών κινδύνων που απορρέουν από την πραγματοποίηση εμπορικών συναλλαγών με αυτά και τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση δραστηριοτήτων KYC (Know Your Customer). Η λύση παρέχει βοήθεια στην αυτοματοποίηση και τυποποίηση της διερεύνησης και ανάλυσης πληροφοριών πελατών μέσω της συνάθροισης ενός ευρέως φάσματος πηγών δεδομένων. Ο σκοπός της υπηρεσίας είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων στοιχείων KYC, σε συνδυασμό με μια βελτίωση της γενικής εμπειρίας των πελατών μέσω της ομαλής εκτέλεσης δραστηριοτήτων έρευνας και επίδειξης δέουσας επιμέλειας (due diligence).

### 1.2 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

#### 1.2.1 Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Απαιτούνται οι παρακάτω υπηρεσίες προετοιμασίας (set-up) για την αρχική παροχή της αντίστοιχης Υπηρεσίας Cloud στον Πελάτη:

- IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson Set-up
- IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson Set-up

### 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή

Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1135B72005B211E7982D0C38141F4056>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Συμβάν (Event) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud.
- **IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson**

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ένα Συμβάν είναι μια μεμονωμένη προειδοποίηση/περιστατικό που εισάγεται στην Υπηρεσία Cloud από το σύστημα προέλευσης κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα. Το σύστημα προέλευσης είναι συνήθως ένα σύστημα παρακολούθησης συναλλαγών ή ένα σύστημα διαχείρισης υποθέσεων.

- **IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson**

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ένα Συμβάν είναι μια διερεύνηση γονικού Στοιχείου KYC η οποία υφίσταται επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων πανομοιότυπων επαναληπτικών αναζητήσεων, κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα. Διερεύνηση γονικού Στοιχείου KYC είναι η διερεύνηση ενός στοιχείου που δεν συνδέεται ως γονικό στοιχείο με κάποια άλλη διερεύνηση.

#### **4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες**

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

### **5. Πρόσθετοι Όροι**

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud**

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης.

Μετά τη λήψη αιτήματος παροχής υποστήριξης του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή διακοπής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη.

**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.