

IBM Digital Recommendations

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 Recommendations παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και βελτιστοποίησης της διαδικασίας σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων αναφορικά με προσφερόμενα προϊόντα. Η IBM υποστηρίζει τόσο τη βελτιστοποίηση προσφορών για προϊόντα (IBM Product Recommendations) όσο και για γενικό περιεχόμενο (IBM Content Recommendations). Προσφέρονται ως χωριστές λύσεις που μπορεί να παραγγείλει ο Πελάτης, όπως περιγράφεται παρακάτω.

1.1 IBM Content Recommendations

Το IBM Content Recommendations είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud που συνεργάζεται με το IBM Digital Analytics, για το οποίο απαιτείται μια χωριστή συνδρομή Υπηρεσίας Cloud. Η προσφορά Content Recommendations αυτοματοποιεί και βελτιστοποιεί τη διαδικασία σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων περιεχομένου στο δικτυακό τόπο του οργανισμού του Πελάτη. Το περιβάλλον χρήστη του IBM Content Recommendations παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού μιας στρατηγικής πρότασης περιεχομένου και ορισμού συγκεκριμένων επιχειρησιακών κανόνων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του οργανισμού του Πελάτη.

1.2 IBM Product Recommendations

Το IBM Product Recommendations είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud που συνεργάζεται με το IBM Digital Analytics, για το οποίο απαιτείται μια χωριστή συνδρομή Υπηρεσίας Cloud. Η προσφορά IBM Product Recommendations αυτοματοποιεί και βελτιστοποιεί τη διαδικασία σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων για προϊόντα στο δικτυακό τόπο του οργανισμού του Πελάτη, στις εκστρατείες ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του και σε άλλα κανάλια μάρκετινγκ. Το περιβάλλον χρήστη του IBM Product Recommendations παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού μιας στρατηγικής πρότασης προϊόντων που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του οργανισμού του Πελάτη. Ένα λειτουργικό τμήμα διαχείρισης επιχειρησιακών κανόνων παρέχει ένα γραφικό περιβάλλον χρήστη για την ορισμό προηγμένων επιχειρησιακών κανόνων που μπορούν να υποκαταστήσουν ή να αναπροσαρμόσουν τις τελικές προτάσεις προϊόντων που συντάσσονται από τους αλγορίθμους συσχέτισης (affinity algorithms) της λύσης. Περιλαμβάνεται επίσης ένα λειτουργικό τμήμα διενέργειας δοκιμών A/B, το οποίο έχει σχεδιαστεί ειδικά για την εκτέλεση δοκιμών τύπου "A/B/C & D split testing" για τον καθορισμό της σχετικής επίδρασης που έχουν διαφορετικές στρατηγικές πρότασης προϊόντων στη μετατροπή επισκεπτών ενός δικτυακού τόπου σε πελάτες.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Το IBM Product Recommendations Analytics Independent παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες με το IBM Product Recommendations, χωρίς όμως να απαιτείται μια συνδρομή για το IBM Digital Analytics.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας 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 είκοσι τεσσάρων (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 (3) 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 είκοσι τοις εκατό (20%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

"Συλλογή Εισερχόμενων Δεδομένων" (Inbound Data Collection) είναι η συγκέντρωση εισερχόμενων δεδομένων μέσω των στοιχείων επεξεργασίας εισερχόμενων δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud.

Υπηρεσία Cloud	Ισχύον Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών	
	Διαθεσιμότητα Εφαρμογών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Διαθεσιμότητα Συλλογής Εισερχόμενων Δεδομένων κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα
IBM Product Recommendations	N	N
IBM Content Recommendations	N	N
IBM Product Recommendations Analytics Independent	N	N

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% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Χαμηλότερο από 97,000%	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 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,884% 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, online συστήματος υποστήριξης, Ζωντανής Συνομιλίας (Live Chat) και τηλεφώνου ("Τεχνική Υποστήριξη"). 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.

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 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	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή 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. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση συνιστάται σε επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, εκπαιδευτικών συμβάντων, υπηρεσιών επιχειρησιακής ανάλυσης ή συμβάντων υπηρεσιών που βασίζονται σε παραδοτέα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- β. **Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή (Million Server Calls - MSC)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν

παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας"). Μια Κλήση στον Εξυπηρετητή της οποίας γίνεται επεξεργασία από διαφορετικά Entity IDs θα μετράται ως μία μοναδική Κλήση στον Εξυπηρετητή για κάθε μοναδικό Entity ID. Ένα Entity ID διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους δικτυακούς τόπους του Πελάτη. Κάθε Δικαίωμα MSC αντιπροσωπεύει ένα Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MSC για την κάλυψη του αριθμού κλήσεων στον Εξυπηρετητή των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Για τους σκοπούς της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, ένα Client ID ("Ταυτότητα Πελάτη") είναι το ίδιο με ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας").

- γ. **Χίλιες Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με την Υπηρεσία Cloud. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Κάθε δικαίωμα TRCU αντιστοιχεί σε Χίλιες Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα TRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία διαχειρίζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- δ. **Δέκα Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand USD Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια ΗΠΑ που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ε. **Δέκα Χιλιάδες Ευρώ Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand EUR Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Ευρώ Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Ευρώ που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Ευρώ που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- στ. **Δέκα Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand GBP Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Βρετανικές Λίρες που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ζ. **Εκατομμύριο Γιέν Έσοδα από Πωλήσεις (Million YEN Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εκατομμύριο Γιέν Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Εκατομμύρια Ιαπωνικά Γιέν που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Εκατομμύρια Ιαπωνικά Γιέν που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- η. **Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Καναδά Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand CAD Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Καναδά Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Καναδά που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud.

Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Καναδά που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

- θ. **Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand AUD Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Αυστραλίας που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ι. **Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand SGD Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Δολάρια Σιγκαπούρης που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ια. **Δέκα Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας Έσοδα από Πωλήσεις (Ten Thousand BRL Sales Revenue)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δέκα Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας Έσοδα από Πωλήσεις είναι το χρηματικό ποσό εκφρασμένο σε Δεκάδες Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας που αντιστοιχεί στα έσοδα του Πελάτη που παρήχθησαν από παρακολουθούμενες online πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των συνολικών Εσόδων από Πωλήσεις σε Δεκάδες Χιλιάδες Ρεάλια Βραζιλίας που παρήχθησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Η χρέωση για την Εφάπαξ Προετοιμασία (One-Time Setup) του IBM Product Recommendations Analytics Independent θα επιβληθεί κατά την αρχική παροχή έναντι της τιμής και για την περίοδο τιμολόγησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη σε οποιοδήποτε τρίμηνο (με βάση το ημερολογιακό έτος αρχίζοντας από την 1η Ιανουαρίου) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής κατά τρεις (3) φορές, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

5.5 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται βάσει ενός μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους. Οι Υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες μετά την ημερομηνία αγοράς τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services (Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium)

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών στην παροχή εξ αποστάσεως συμβουλών, καλών πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για αρχάριους Πελάτες του IBM Product Recommendations ή του IBM Product Recommendations Analytics Independent, ανάλογα με την περίπτωση.

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services (Προκαταρκτικές Υπηρεσίες επιπέδου Premium)

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για την εξοικείωσή σας με το IBM Content Recommendations.

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 20 ωρών στην παροχή εξ αποστάσεως συμβουλών, καλών πρακτικών και υποστήριξης για τη βελτιστοποίηση της παραμετροποίησης και της χρήσης για τους Χρήστες που έχουν ήδη εξοικειωθεί (ή σε συνάρτηση με την εξοικείωση Χρηστών), για είτε το IBM Product Recommendations είτε το IBM Content Recommendations.

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. Πρόσθετες Πληροφορίες

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Στη συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Client IDs (μεταξύ 1-10) για την κάλυψη των αναγκών του.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import με τις βασικές ενότητες εισαγωγής δεδομένων (Category Definition File, Enterprise Products Report και Forecast Metrics)

7.2 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

7.3 Ειδοποίηση και Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Πελάτης συμφωνεί: (i) να παρέχει μια σαφή και ευδιάκριτη διασύνδεση (link) προς τους όρους χρήσης του δικτυακού τόπου και την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης μιας διασύνδεσης προς τις πρακτικές συλλογής και χρήσης δεδομένων της IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) και του Πελάτη, (ii) να παρέχει ειδοποίηση ότι τοποθετούνται cookies και αρχεία τύπου clear gif/web beacon στον υπολογιστή του επισκέπτη από την IBM για λογαριασμό του Πελάτη, μαζί με μια εξήγηση του σκοπού και της χρήσης της εν λόγω τεχνολογίας, και (iii) στο βαθμό που απαιτείται από το νόμο, να αποκτά τη συναίνεση των επισκεπτών του δικτυακού τόπου πριν την τοποθέτηση cookies και αρχείων τύπου clear gif/web beacon από τον Πελάτη ή την IBM για λογαριασμό του Πελάτη στις συσκευές των εν λόγω επισκεπτών.

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.