

## IBM Digital Analytics

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

#### 1.1 IBM Digital Analytics

Το IBM Digital Analytics είναι μια λύση που επιτρέπει στους Πελάτες να παρακολουθούν τους επισκέπτες του δικτυακού τους τόπου, παρέχοντας αναφορές και κύριους δείκτες απόδοσης (key performance indicators ή δείκτες KPI) με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. Τα δεδομένα συλλέγονται για την Υπηρεσία Cloud μέσω Κλήσεων στον Εξυπηρετητή. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) 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 Client ID (Ταυτότητα Πελάτη). Στη συνέχεια η Υπηρεσία Cloud επεξεργάζεται αυτά τα προσδιορισμένα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών που καθίστανται διαθέσιμες μέσω του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των επισκεπτών. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων προβολών και αναφορών μέσω του περιβάλλοντος χρήστη για την παροχή επιπλέον πληροφόρησης. Στο βασικό πακέτο της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Ένα σύνολο αναφορών που μπορούν να προσαρμοστούν για πέντε διαφορετικούς τομείς δραστηριοτήτων: Content (Περιεχόμενο), Content/Commerce (Περιεχόμενο/Εμπόριο), Financial Services (Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες), Travel (Ταξίδια) ή Retail (Λιανικό Εμπόριο). Παρέχεται η δυνατότητα περαιτέρω προσαρμογής αυτών των αναφορών σε προβολές που αποτελούν παραλλαγές των προκαθορισμένων προβολών αναφορών. Οι Πελάτες μπορούν επίσης, με τη χρήση χειριστηρίων παρακολούθησης (monitoring dashboards), να δουν σε πραγματικό χρόνο μετρικά στοιχεία και να εξαγάγουν προσαρμοσμένες κατηγορίες επισκεπτών (visitor segments).
- β. Ένα εργαλείο για τη δημιουργία ad hoc αναφορών που επιτρέπει στους Πελάτες να δημιουργούν νέες αναφορές με βάση τα ψηφιακά δεδομένα ανάλυσης που έχουν συλλέξει.
- γ. Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Client IDs για την κάλυψη των αναγκών διαδικτυακής ανάλυσης του Πελάτη:
  - Για τους Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Digital Analytics η οποία προσδιορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής ως DOMHQLL, παρέχονται 1-50 Client IDs. Τα 50 Client IDs μπορεί να είναι μεμονωμένα, ανεξάρτητα IDs ή, σε ένα περιβάλλον πολλαπλών τοποθεσιών, τα 50 Client IDs μπορεί να είναι ένας συνδυασμός γενικών γονικών IDs και θυγατρικών IDs (όπου τα θυγατρικά IDs υπάγονται σε ένα γονικό ID για σκοπούς συναθροιστικής αναφοράς). Τυχόν πρόσθετα Client IDs επιπλέον των πρώτων 50 υπόκεινται σε μια πρόσθετη χρέωση. Εάν ο Πελάτης ζητήσει τη μετάβαση από ένα περιβάλλον με μεμονωμένα, ανεξάρτητα Client IDs σε ένα περιβάλλον πολλαπλών τοποθεσιών, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να κάνει μια νέα αρχή με νέα δεδομένα.
- δ. Δέκα (10) μόνιμα τμήματα αναφορών (persistent report segments) και δέκα (10) εφάπαξ τμήματα αναφορών (one-time report segments) ανά Client ID.
- ε. Τέσσερις (4) χρονικές περιόδους αναδρομικής καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ (backward marketing attribution windows) ανά Client ID. Ο Πελάτης μπορεί να προσαρμόσει τις ρυθμίσεις (διάρκεια χρονικής περιόδου και λογική καταμέτρησης απόδοσης) για τρεις (3) χρονικές περιόδους. Όμως, για μία (1) χρονική περίοδο ισχύουν σταθερές ρυθμίσεις, με διάρκεια μίας (1) ημέρας και λογική καταμέτρησης απόδοσης τελευταίας επιλογής (last-click attribution).
- στ. Είκοσι πέντε (25) TruePath Funnels. Η IBM μπορεί να παρέχει στον Πελάτη τον κατάλληλο αριθμό πρόσθετων TruePath Funnels έως τη μέγιστη ποσότητα των πενήντα (50) ανά Client ID, με βάση την αξιολόγηση των αναγκών του Πελάτη από την IBM.
- ζ. IBM Digital Analytics Benchmark, ανά Client ID.

- η. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, ανά Client ID.
- θ. IBM Digital Analytics Monitor, ανά Client ID.
- ι. IBM Digital Analytics Dashboard.
- ια. IBM Digital Analytics Import με τις βασικές ενότητες εισαγωγής δεδομένων (Category Definition File, Enterprise Products Report και Forecast Metrics).
- ιβ. IBM Digital Analytics Export, ανά Client ID.
- ιγ. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, ανά Client ID. Μπορεί να ισχύει μια χρέωση μετάβασης.
- ιδ. Έως (1) Client ID ενεργοποιημένο στο IBM Digital Analytics Explore Live Reports. Κατόπιν σχετικού αιτήματος, περιλαμβάνεται και το Digital Data Exchange API.
- ιε. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας" (Session Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναλυτικά στοιχεία σε αναφορές βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με τη συνεδρία ενός επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων χρονικών αποτυπωμάτων (timestamps), κατηγοριών και ταυτοτήτων σελίδων (page IDs) για όλες τις σελίδες που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας του επισκέπτη, για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν. Αυτή η προθεσμιακή διατήρηση δεδομένων θα επηρεάζει τη δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("set-up" reporting: αναφορές που απαιτούν πληροφορίες παραμετροποίησης και εκκίνησης χρηστών), συμπεριλαμβανομένων αναφορών τύπου One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis και On-Site Link Analysis για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία φύλαξης.
- ιστ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών LIVEview" (LIVEview Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση αποτελεσμάτων στην αναφορά χρήσης διασυνδέσεων (click overlay report) LIVEview για την επιλεγμένη από το χρήστη χρονική περίοδο καθώς και για άλλες θέσεις όπου χρησιμοποιούνται αυτά τα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων αναφορών μεταφόρτωσης αρχείων, εξαγωγής δεδομένων και εστίασης σελίδων (Page Zoom), για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν.
- ιζ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Επισκέπτη" (Visitor Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνεται ένα ιστορικό σελίδων, προϊόντων, δραστηριοτήτων μάρκετινγκ, παραγγελιών και άλλων επιλεγμένων δραστηριοτήτων από αναφορές βέλτιστων πρακτικών που σχετίζονται με έναν επισκέπτη, για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν. Αυτή η προθεσμιακή διατήρηση δεδομένων θα επηρεάζει τη δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("set-up" reporting), συμπεριλαμβανομένων αναλύσεων Τομέων Προφίλ (Profile Segments analysis) για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία διατήρησης.
- ιη. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Προφίλ LIVE" (LIVE Profile Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά του προφίλ ενός επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων εγγραφής του επισκέπτη όπως π.χ. η διεύθυνση email του, το φύλο, η ηλικία και το μορφωτικό του επίπεδο, καθώς και σημαντικά ορόσημα αναφορικά με τον επισκέπτη, όπως π.χ. η ημερομηνία πρώτης επίσκεψής του, οι αθροιστικές του δαπάνες και η αρχική διεύθυνση παραπομπής (referral source), για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.
- ιθ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Τυπικών Αναφορών" (Standard Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναφορές βέλτιστων πρακτικών και χειριστήρια (dashboards), τα οποία επεξεργάζεται αυτόματα η Υπηρεσία Cloud κάθε νύχτα χωρίς να απαιτούνται ειδικές ρυθμίσεις από τον Πελάτη, για περίοδο είκοσι επτά (27) μηνών σε κυλιόμενη βάση. Η κυλιόμενη αυτή περίοδος φύλαξης θα επηρεάζει επίσης τις προσαρμοσμένες προβολές αναφορών (custom report views). Σημείωση: Τα δεδομένα των Κύριων Μετρικών Στοιχείων (Top Line Metrics) και τα τμήματα αναφορών που έχουν εφαρμοστεί στα Κύρια Μετρικά Στοιχεία θα φυλάσσονται για τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής, με την εξαίρεση μετρικών στοιχείων Συνεδριών (US Session %), Προβολών Στοιχείων (Element Views) και Προβολών Στοιχείων ανά Συνεδρία (Element Views/Session), τα οποία φυλάσσονται για μια κυλιόμενη χρονική περίοδο διάρκειας είκοσι επτά (27) μηνών.
- κ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας Εξερεύνησης" (Explore Session Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναλυτικά στοιχεία αναφορικά με τη συνεδρία ενός Επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων χρονικών αποτυπωμάτων (timestamps), κατηγοριών και ταυτοτήτων σελίδων (page ids) για όλες τις σελίδες που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας του Επισκέπτη. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων

Συνεδρίας Εξερεύνησης για μια κυλιόμενη χρονική περίοδο είκοσι επτά (27) μηνών. Μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου, τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας Εξερεύνησης διαγράφονται. Αυτή η κυλιόμενη διαγραφή δεδομένων θα επηρεάζει το εύρος ημερομηνιών ιστορικών δεδομένων για το οποίο μπορεί να γίνει επεξεργασία μιας αναφοράς εξερεύνησης.

- κα. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών Εξερεύνησης" (Explore Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται τυπικές αναφορές και αναφορές και χειριστήρια (dashboards) ειδικού σκοπού στο Explore τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τις Αναφορές Εξερεύνησης του Πελάτη για κυλιόμενες χρονικές περιόδους διάρκειας είκοσι επτά (27) μηνών.

## **1.2 Προαιρετικές Επιλογές**

### **1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution**

Μια λύση που επιτρέπει σε Πελάτες να παρακολουθούν τις προβολές περιεχομένου από επισκέπτες που δεν γίνονται από τον ιστότοπο του Πελάτη, ώστε να μπορούν να κατανοήσουν το βαθμό κατά τον οποίο οι εντυπώσεις μάρκετινγκ (marketing impressions, π.χ. διαφημίσεις στην κεφαλίδα ιστοσελίδων (display-banner advertisements), μικροεργαλεία (widgets), διαδικτυακά διανεμημένα βίντεο (syndicated videos), μικροτόποι (micro-sites) κ.ο.κ.) συμβάλλουν στη "μετατροπή" πελατών στο δικό τους ιστότοπο.

### **1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle**

Μια λύση που επιτρέπει στους Πελάτες να δημιουργούν αναφορές στις οποίες αξιολογείται ο βαθμός κατά τον οποίο οι επισκέπτες του ιστοτόπου του πελάτη έχουν φθάσει ορισμένα κρίσιμα ορόσημα δέσμευσης κατά τη διάρκεια μιας εκτεταμένης χρονικής περιόδου.

### **1.2.3 IBM LIVEmail**

Μια λύση που επιτρέπει σε Πελάτες να δημιουργούν κατηγορίες επισκεπτών (visitor segments) και να προωθούν τις κατηγορίες αυτές σε μια λίστα πιστοποιημένων Παρόχων Υπηρεσιών E-Mail (ESP) για την εκτέλεση στοχευμένων εκστρατειών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

### **1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed**

Μια λύση που παρέχει στους Πελάτες μια λειτουργική μονάδα (module) παραμετροποίησης και ενεργοποίησης τροφοδοσιών δεδομένων (data feeds) η οποία επιτρέπει στον Πελάτη να καθορίσει και να προγραμματίσει απευθείας μια ημερήσια εξαγωγή δεδομένων που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα (raw data) του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud.

### **1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel**

Η υπηρεσία αυτή παρέχει τρεις (3) πρόσθετες λύσεις εισαγωγής δεδομένων, ως εξής:

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import

Ο αριθμός των εισαγωγών επεκτάσεων δεδομένων που δικαιούται ο Πελάτης ανά Client ID καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### **1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services**

Η υπηρεσία αυτή παρέχει μια ενότητα παραμετροποίησης και ενεργοποίησης τροφοδοσιών δεδομένων που υλοποιείται στην εφαρμογή IBM Digital Analytics Export. Η υπηρεσία αυτή παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να καθορίσει και να προγραμματίσει απευθείας μια ημερήσια εξαγωγή δεδομένων που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα (raw data) του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud. Το παραδοτέο προϊόν της εξαγωγής δεδομένων αποτελείται από μια σειρά αρχείων (σύμφωνα με τις επιλογές του Πελάτη από το περιβάλλον χρήστη του IBM Digital Analytics Export) μιας καθορισμένης μορφής τα οποία περιέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για κάθε Επισκέπτη: ποιες σελίδες επισκέφθηκε, ποια προϊόντα εξέτασε, τι αγόρασε, τι παρήγγειλε, αν έκανε εγγραφή και άλλες δραστηριότητες που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης ημέρας.

### **1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension**

Το Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- διατήρηση Δεδομένων Δραστηριοτήτων Συνεδρίας για 12 επιπλέον εβδομάδες
- διατήρηση Δεδομένων Δραστηριοτήτων Επισκέπτη για 12 επιπλέον μήνες

- διατήρηση Δεδομένων Τυπικών Αναφορών για 12 επιπλέον μήνες

### 1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension

Το Explore Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- διατήρηση δεδομένων του IBM Digital Analytics Explore ή του IBM Explore, ανάλογα με την περίπτωση, για 12 επιπλέον μήνες
- διατήρηση αναφορών του IBM Digital Analytics Explore ή του IBM Explore, ανάλογα με την περίπτωση, για 12 επιπλέον μήνες

### 1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Το Additional Marketing Attribution Windows παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί μια σειρά από πρόσθετες, χρονικές περιόδους αναδρομικής καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ (marketing attribution windows) επιπλέον της προκαθορισμένης ποσότητας που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud. Η ποσότητα των πρόσθετων χρονικών περιόδων καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ είναι η συνολική ποσότητα για τη συνδρομή, και όχι η ποσότητα για κάθε Client ID. Μια χρονική περίοδος καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται για περισσότερα από ένα Client IDs υπολογίζεται ως περισσότερες από μία χρονικές περίοδοι καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ σε ό,τι αφορά τον προσδιορισμό των δικαιωμάτων που διαθέτει ο Πελάτης.

## 1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments

Το Additional Report Segments παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί μια σειρά από πρόσθετα, μόνιμα (persistent) και εφάπαξ (one-time) τμήματα αναφορών (report segments), επιπλέον της προκαθορισμένης ποσότητας που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud. Η ποσότητα των πρόσθετων τμημάτων αναφορών για τα οποία υπάρχει συνδρομή μπορεί να χρησιμοποιηθεί με κάθε Client ID. Για κάθε 10 πρόσθετα τμήματα αναφορών παρέχονται 10 μόνιμα τμήματα αναφορών και 20 εφάπαξ τμήματα αναφορών για κάθε Client ID.

### 1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports

Το Explore Unrestricted Reports επεκτείνει τον αριθμό αναφορών Explore που δικαιούσθε βάσει της συνδρομής του Πελάτη για το IBM Digital Analytics παρέχοντας στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί απεριόριστο αριθμό αναφορών Explore ανά μήνα.

## 1.4 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup)

### 1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

Σε αυτή την υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνονται έως 40 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσιών υλοποίησης και προκαταρκτικών υπηρεσιών για το αρχικό Client ID του Πελάτη. Οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν ο Πελάτης έχει χρησιμοποιήσει και τις 40 ώρες.

### 1.4.2 IBM Digital Analytics Additional Client ID Implementation Entity ID On-Demand Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες υλοποίησης, διάρκειας έως οκτώ ωρών η κάθε μία, για πρόσθετα Entity IDs πέραν της αρχικής υλοποίησης Entity ID που παρέχεται από το IBM Digital Analytics One-Time Setup.

## 1.5 Εξ Αποστάσεως Παραδιδόμενες Υπηρεσίες

### 1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services

Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 20 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών για τους σκοπούς ανάλυσης που καθορίζει ο Πελάτης. Το αντικείμενο της ανάλυσης ορίζεται κατόπιν συζήτησης του Πελάτη με τον αναλυτή της IBM. Προϋπόθεση είναι ότι η ανάλυση πρέπει να θεωρείται εφικτή από τον αναλυτή της IBM. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services

Παρέχονται έως 50 ώρες ταχείας συλλογής βασικών δεδομένων για έναν διαδικτυακό τομέα (web domain) μέσω της παράδοσης ενός ειδικά προσαρμοσμένου γενικού αρχείου Javascript που θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις υλοποίησης προσδιοριστικών (tagging) του Πελάτη, μαζί με την απαραίτητη τεκμηρίωση για τη συντήρηση του αρχείου Javascript. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## 2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, 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. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

## 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 κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. 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 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 10 τοις εκατό (10%) 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 Digital Analytics	N	N
IBM Digital Analytics Lifecycle	N	O
IBM Digital Analytics Impression Attribution	N	N
IBM Digital Analytics Multichannel	N	O
IBM Digital Analytics for Social Media	N	O
IBM LIVEmail	N	O
IBM Digital Analytics Explore	N	O
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	N	O

## 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)
Χαμηλότερη από 99,949%	2%
Χαμηλότερη από 98,999%	5%
Χαμηλότερη από 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.

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online συστήματος υποστήριξης, Ζωντανής Συνομιλίας (Live Chat) και τηλεφώνου ("Τεχνική Υποστήριξη"). Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 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:

- 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 ιστοτόπους 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.
- Εκατομμύριο Εντυπώσεις Μάρκετινγκ (Million Marketing Impressions - MMI) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εντύπωση Μάρκετινγκ είναι κάθε εμφάνιση μιας διαφήμισης ή διαφημιστικού πανό (banner) σε μια ιστοσελίδα. Κάθε δικαίωμα MMI αντιπροσωπεύει ένα Εκατομμύριο Εντυπώσεις Μάρκετινγκ τις οποίες συλλέγει και επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MMI για την κάλυψη του αριθμού Εντυπώσεων Μάρκετινγκ των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας") είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Entity ID είναι μια μοναδική ταυτότητα για μια οντότητα που αντιπροσωπεύεται στην Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Entity IDs που αναφέρονται από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. Για την Υπηρεσία

Cloud, το Entity ID (Ταυτότητα Οντότητας, που συχνά αναφέρεται ως Client ID (Ταυτότητα Πελάτη)) διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους ιστοτόπους.

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι 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.

## 5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

Θα χρεωθεί μια χρέωση κατ' απαίτηση προετοιμασίας (on-demand set-up), εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup).

## 5.3 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.

## 5.4 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου. Μετά την ενεργοποίηση του στοιχείου, ο Πελάτης θα τιμολογείται σύμφωνα με τη χρέωση που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 5.5 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας.

## 5.6 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

## 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. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

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.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιαστική απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

### **7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης**

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

### **7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service**

Παρόλο που οι Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmark Services) ανήκουν στο βασικό μέρος της Υπηρεσίας Cloud, η συμμετοχή σας είναι προαιρετική. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη συμμετάσχει, επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη στη διεύθυνση [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Για να είναι δυνατή η παροχή Υπηρεσιών Συγκριτικής Αξιολόγησης από την IBM, η IBM θα πρέπει να ετοιμάζει, να αποκτά πρόσβαση, να επεξεργάζεται και να αναλύει τα μετρικά στοιχεία ορισμένων δεικτών KPI για ένα μεμονωμένο Πελάτη της IBM ως περιληπτικά δεδομένα και θα χρησιμοποιεί τα εν λόγω περιληπτικά δεδομένα για τη δημιουργία μιας αναφοράς συναθροιστικών δεδομένων από όλους τους συμμετέχοντες Πελάτες της IBM. Η IBM δεν θα αποκαλύπτει σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, ούτε θα καθιστά δημοσίως διαθέσιμα οποιαδήποτε περιληπτικά δεδομένα του Πελάτη σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας του Πελάτη ή των επωνυμιών προϊόντων ή εμπορικών σημάτων του, ή οποιοδήποτε Επισκέπτη. Οι αναφορές Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM, τα περιεχόμενά τους και τα συναθροιστικά δεδομένα ανήκουν στην κυριότητα της IBM και αποτελούν εμπιστευτικές πληροφορίες της IBM.

### **7.4 IBM Digital Analytics Test Client IDs**

Στον Πελάτη θα παρέχεται ένα (1) Client ID για σκοπούς διενέργειας δοκιμών εκτός περιβάλλοντος παραγωγής (το οποίο αναφέρεται ως Test Client ID). Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πρόσθετα Test Client IDs, έως και δέκα (10) συνολικά ανά Πελάτη, επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη στη διεύθυνση [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Για τα Test Client IDs ισχύει ένα ημερήσιο όριο των 100.000 Κλήσεων στον Εξυπηρετητή. Η IBM μπορεί να προβεί στην άμεση διακοπή της συλλογής δεδομένων για ένα Test Client ID σε περίπτωση που έχουν ληφθεί περισσότερες από 100.000 Κλήσεις στον Εξυπηρετητή κατά τη διάρκεια μίας ημέρας. Δεδομένου ότι τα Test Client IDs προορίζονται αποκλειστικά για τη διενέργεια δοκιμών, οι διαθέσιμες λειτουργίες είναι περιορισμένες και τα δεδομένα που συλλέγονται και υφίστανται επεξεργασία για τα εν λόγω IDs θα διατηρούνται για πέντε (5) το πολύ εβδομάδες. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αναφορές που βασίζονται σε δεδομένα ενός Test Client ID μέσω του IBM Digital Analytics ή μέσω μιας έκδοσης περιορισμένης χρήσης του IBM Digital Analytics Explore. Στις αναφορές ενός Test Client ID δεν διατίθενται δεδομένα εγγραφής επισκεπτών. Οι δοκιμαστικές αναφορές απενεργοποιούνται και όλα τα δεδομένα των δοκιμών διαγράφονται σε περίπτωση που προκύψει οτιδήποτε από τα ακόλουθα: (α) δεν συνδέεται κανένας χρήστης με το Test Client ID για τριάντα (30) συνεχόμενες ημέρες, ή (β) δεν αποστέλλονται δεδομένα στο Test Client ID για τριάντα (30) συνεχόμενες ημέρες. Μετά από έξι (6) συνεχόμενους μήνες αδράνειας, το Test Client ID θα διαγραφεί εξ ολοκλήρου.

**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.