

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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 Tealeaf CX on Cloud

Το IBM Tealeaf CX on Cloud είναι μια λύση ανάλυσης δεδομένων για παραδοσιακές διαδικτυακές εφαρμογές, ενσωματωμένες εφαρμογές για φορητές συσκευές και αποκριτικές διαδικτυακές εφαρμογές. Η λύση έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους Πελάτες στην κατανόηση και βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των τελικών χρηστών μέσω της ανάλυσης μεγάλων και σύνθετων συνόλων δεδομένων για τον εντοπισμό προβλημάτων συμπεριφοράς. Θα συλλέγονται δεδομένα για αλληλεπιδράσεις εφαρμογών, πληροφορίες συσκευών και το περιβάλλον εργασίας χρηστών, τα οποία θα αποστέλλονται στο φιλοξενούμενο από την IBM περιβάλλον. Το IBM Tealeaf CX on Cloud συνοδεύεται από μεγάλο αριθμό "ετοιμοπαράδοτων" αναφορών και χειριστηρίων (dashboards) που επιτρέπουν τη σχεδόν άμεση ανάλυση των αποτελεσμάτων του από τον Πελάτη. Επιπλέον των προκαθορισμένων αναφορών και χειριστηρίων, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν αναφορές και χειριστήρια που είναι προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες αναλυτικές τους ανάγκες.

Το βασικό πακέτο του IBM Tealeaf CX on Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

α. Προφίλ Εφαρμογών (Application Profiles)

Στη χρέωση συνδρομής περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης έως 10 Προφίλ Εφαρμογών. Προφίλ Εφαρμογής (Application Profile) είναι μια οντότητα με αντίστοιχα δικαιώματα που μπορούν να ανατεθούν στο χρήστη. Συνήθως υπάρχει μια σχέση ένα προς ένα μεταξύ ενός Προφίλ Εφαρμογής και μιας συγκεκριμένης εφαρμογής ή ιστοτόπου. Ο Πελάτης πρέπει να απευθυνθεί στην ομάδα IBM Tealeaf Lab Services αν θέλει να συνδυάσει περισσότερες από μία εφαρμογές ή/και ιστοτόπους σε ένα μόνο Προφίλ Εφαρμογής για σκοπούς αναφοράς.

Το πρώτο Προφίλ Εφαρμογής θα παραμετροποιηθεί από την IBM και θα είναι διαθέσιμη κατά την παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Αν απαιτούνται περισσότερα από 10 Προφίλ Εφαρμογών, τότε μπορεί να υποβληθεί αίτηση στην υπηρεσία IBM Support και να γίνει σχετική συμφωνία μεταξύ της IBM και του Πελάτη. Η IBM δεν θα αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα Προφίλ Εφαρμογών.

β. Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες

Η χρέωση συνδρομής περιλαμβάνει 50 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες. Το IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users μπορεί να αγοραστεί για κάθε πρόσθετο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη που απαιτείται επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή.

γ. Περίοδοι Διατήρησης Δεδομένων (Data Retention Periods)

Στη χρέωση συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι παρακάτω περίοδοι διατήρησης δεδομένων:

- (1) 12 μήνες κυλιόμενων Δεδομένων Αναφοράς. Τα Δεδομένα Αναφοράς (Reporting Data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα χειριστήρια (dashboards) στην Υπηρεσία Cloud.
- (2) Επτά (7) ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών. Τα Δεδομένα Συλλογών (Capture Data) ορίζονται ως δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από Tealeaf SDK.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

α. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Αναφορών για 12 μήνες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 24 μηνών.
- β. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- Το Capture Data Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Το Capture Data Retention Extension διατίθεται στις ακόλουθες προσαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο συντήρησης δεδομένων που παρέχεται από το Tealeaf CX on Cloud Capture.
- 7 επιπλέον ημέρες
 - 14 επιπλέον ημέρες
 - 21 επιπλέον ημέρες
 - 49 επιπλέον ημέρες
 - 77 επιπλέον ημέρες
 - 105 επιπλέον ημέρες
- γ. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- Παρέχει την επιλογή αγοράς πρόσθετων εξουσιοδοτημένων χρηστών επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud.
- δ. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Το Tealeaf CX Overstat on Cloud είναι μια πρόσθετη υπηρεσία που παρέχει λειτουργίες ανάλυσης χρηστικότητας οι οποίες έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να βοηθούν τον Πελάτη να κατανοεί τον τρόπο αλληλεπίδρασης των χρηστών με τον ιστότοπο του Πελάτη και το περιεχόμενο για φορητές συσκευές. Το Tealeaf CX Overstat on Cloud καθιστά διαθέσιμα ορισμένα επίπεδα πληροφοριών χρηστικότητας (usability overlays), όπως π.χ. χάρτες θερμότητας (heat maps), στοιχεία ανάλυσης διασυνδέσεων, στοιχεία ανάλυσης φορμών, χάρτες προσοχής (attention maps) και επίπεδα προσβασιμότητας. Αυτή η λύση παρέχει στον Πελάτη συναθροιστικά δεδομένα για όλους τους χρήστες και τη δυνατότητα ανάλυσης συνεδριών μεμονωμένων χρηστών για τον εντοπισμό περιπτώσεων σύγχυσης και ταλαιπωρίας χρηστών αναφορικά με τη χρηστικότητα και την ποσοτικοποίηση των αντίστοιχων οικονομικών επιπτώσεων.
- Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:
- Η δυνατότητα συλλογής έως 250 στιγμιότυπων. Στιγμιότυπο (snapshot) είναι μια σελίδα ή οθόνη για την οποία μπορούν να συγκεντρωθούν και να αναφερθούν δεδομένα χρηστικότητας. Αν απαιτούνται περισσότερα από 250 στιγμιότυπα, τότε μπορεί να υποβληθεί αίτηση στην υπηρεσία IBM Support και να γίνει σχετική συμφωνία μεταξύ της IBM και του Πελάτη. Η IBM δεν θα αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα στιγμιότυπα.
 - Κυλιόμενα δεδομένα αναφοράς ενός (1) μηνός. Τα δεδομένα αναφοράς (reporting data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα επίπεδα πληροφοριών (overlays) για το Tealeaf CX Overstat on Cloud.
- ε. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector είναι μια πρόσθετη (add-on) υπηρεσία του IBM Tealeaf CX on Cloud που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα άντλησης μη προβλέψιμων πληροφοριών για την επιχείρησή του συνδυάζοντας την πρόσβαση σε δεδομένα της Akamai με τις λειτουργίες ανάλυσης δεδομένων του IBM Tealeaf CX on Cloud, εμπλουτίζοντας έτσι περαιτέρω την online εμπειρία του Πελάτη.
- Δεδομένου ότι το IBM Tealeaf Customer Experience έχει πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα που μεταδίδονται μέσω του δικτύου CDN (Content Delivery Network) της Akamai, οι πελάτες της Akamai μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες του Tealeaf Customer Experience μειώνοντας ταυτόχρονα την εξάρτησή τους από τοπικές λύσεις πληροφορικής και τους αντίστοιχους χρόνους υλοποίησης. Οι Πελάτες μπορούν να εμπλουτίσουν την υπάρχουσα επένδυσή τους στο Tealeaf Customer Experience με δεδομένα της Akamai.
- Η Akamai παρέχει δεδομένα από τα δίκτυα CDN (Cached Data Network) της στο IBM Tealeaf CX on Cloud, βοηθώντας τους Πελάτες να αποκτούν περισσότερες γνώσεις για την online συμπεριφορά των δικών τους πελατών. Οι Πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν αυτές τις

πρόσθετες γνώσεις για τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των δικών τους πελατών. Για υπάρχοντες Πελάτες της Υπηρεσίας Cloud Tealeaf Customer Experience, υποστηρίζουμε πλέον τη συλλογή δεδομένων που μεταδίδονται μέσω του δικτύου CDN της Akamai, δεδομένου ότι οι Πελάτες υιοθετούν σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό τα δίκτυα CDN και τους επιταχυντές εφαρμογών (application accelerators). Στους πελάτες της Akamai παρέχουμε πλέον τη δυνατότητα υιοθέτησης μιας Υπηρεσίας Cloud που αποτελεί μια λύση για τη βελτίωση της γενικής τους εμπειρίας χωρίς να τίθενται περιορισμοί στη συλλογή ιστορικών δεδομένων.

Προϋπόθεση για να προμηθευτεί συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι ότι ο Πελάτης είναι υπάρχων πελάτης της Akamai.

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector περιλαμβάνονται 7 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων δεδομένων του Akamai Connector.

Καθώς πρόκειται για πρόσθετη (add-on) υπηρεσία, ο αριθμός των χρηστών περιορίζεται από τη βασική προσφορά Tealeaf CX on Cloud.

στ. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Η υπηρεσία διατίθεται στις ακόλουθες προσαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο διατήρησης Δεδομένων Συλλογών του Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

- 7 επιπλέον ημέρες
- 14 επιπλέον ημέρες
- 21 επιπλέον ημέρες
- 49 επιπλέον ημέρες
- 77 επιπλέον ημέρες
- 105 επιπλέον ημέρες

ζ. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Το Network Capture Add-On είναι μια υβριδική λύση cloud που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτυακών ροών στο IBM Tealeaf CX on Cloud προκειμένου να αντλήσει πρόσθετες καίριες πληροφορίες για τη συμπεριφορά των πελατών του. Αυτή η λύση υποστηρίζει την παθητική συλλογή δικτυακών ροών για όλες τις συνεδρίες χρηστών και επιτρέπει στον Πελάτη να παραμετροποιήσει και να αξιολογήσει συμβάντα που παρακολουθούν σοβαρά σφάλματα, σφάλματα δικτύου και ζητήματα απόδοσης που έχουν επιπτώσεις στην εμπειρία των χρηστών. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να διερευνήσει τις λεπτομέρειες μεμονωμένων συνεδριών προκειμένου να αξιολογήσει τα δεδομένα των αιτήσεων και αποκρίσεων HTML ώστε να καταλάβει τη βασική αιτία ενός προβλήματος που παρουσιάστηκε στον πελάτη. Για αυτή τη λύση απαιτείται η εγκατάσταση και συντήρηση μιας "ελαφριάς" υποδομής στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, η οποία είναι απαραίτητη για την προώθηση δικτυακών ροών στο περιβάλλον του Cloud.

Στη χρέωση συνδρομής για το the Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On περιλαμβάνονται τα εξής:

- 7 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών Δικτύου.
- Εφαρμογή Παθητικής Συλλογής Δεδομένων που συλλέγει όλα τα αιτήματα και όλες τις αποκρίσεις της διαδικτυακής εφαρμογής.
- Εφαρμογή Μεταφοράς Δεδομένων που επεξεργάζεται τα δεδομένα αιτημάτων και αποκρίσεων, φιλτράρει και κρυπτογραφεί ευαίσθητα δεδομένα και δρομολογεί τα δεδομένα στο IBM Tealeaf CX on Cloud.

η. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Το Network Capture Data Retention Extension Add-On παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 7 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 14 ημερολογιακών ημερών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Cloud, 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 μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει 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 αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. 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:

- Κρυπτογράφηση δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους από το πρόγραμμα πλοήγησης ή τη φορητή συσκευή του χρήστη στην Υπηρεσία Cloud
- Κρυπτογράφηση δεδομένων που βρίσκονται αποθηκευμένα στην Υπηρεσία Cloud
- Δυνατότητα ορισμού της φραγής δεδομένων προσωπικού ή ευαίσθητου χαρακτήρα από τον Πελάτη της Υπηρεσίας Cloud στο σημείο συλλογής τους στο πρόγραμμα πλοήγησης ή στην εφαρμογή
- Δυνατότητα ορισμού της φραγής ή απόκρυψης της πλευράς του εξυπηρετητή στο IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud από τον Πελάτη της Υπηρεσίας Cloud

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud που "φιλοξενείται" στο IBM SoftLayer. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 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 τριών (3) εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται 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 οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το δέκα 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%
< 99,0%	5%
< 95,0%	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 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
--	--

3.3 Εξαίρεση

Η Σύμβαση SLA δεν είναι διαθέσιμη για Υπηρεσίες Cloud που προσδιορίζονται ως "Akamai Connectors".

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online συστήματος υποστήριξης και τηλεφώνου, όπως περιγράφεται παρακάτω. 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	<p>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμης 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.</p>	Εντός 1 ώρας

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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. **Εκατομμύριο Αλληλεπιδράσεις (Million Interactions - MI)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αλληλεπίδραση (Interaction) είναι μια ψηφιακή ανταλλαγή πληροφοριών με μια εφαρμογή που καταγράφεται από την Υπηρεσία Cloud, είτε σε επίπεδο δικτύου (π.χ. ένα ζεύγος αίτησης-απόκρισης ("Hit") μέσω http ή https) είτε αλλού. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MI για την κάλυψη του αριθμού Αλληλεπιδράσεων των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **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.
- γ. **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 παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία 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 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 και Περιγραφές Εξ Αποστάσεως Υπηρεσιών Προετοιμασίας

Οι Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup) αγοράζονται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους.

α. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Αυτή η προκαταρκτική υπηρεσία παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, εκπαίδευσης στη χρήση του προϊόντος και παραμετροποίησης για την ένταξη του Πελάτη στο IBM Tealeaf CX on Cloud με βάση την κατανομή των εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διάρκειας 48 ωρών που αναφέρονται παρακάτω:

- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη στην υλοποίηση και εντοπισμό του πακέτου ανάπτυξης λογισμικού (SDK) του Tealeaf.
- Παροχή εκπαίδευσης προκειμένου να εξοικειωθεί ο Πελάτης με γενικές πληροφορίες για το προϊόν και να εκπαιδευτεί στη χρήση του προϊόντος.

Το IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service αγοράζεται ανά Δέσμευση, με μία Δέσμευση ανά Πελάτη. Οι Εξ αποστάσεως Υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

β. IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Το Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο (end-to-end) σενάριο χρήσης (use case) που περιλαμβάνει λειτουργίες διαχείρισης έργου, επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την εξυπηρέτηση αναγκών προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιήσεις, προηγμένες/προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις SDK, παραμετροποιήσεις αναπαραγωγής (Replay) για το συγκεκριμένο σενάριο χρήσης, επαλήθευση δεδομένων και 3 αναφορές ανάλυσης (Αναφορά Χοάνης (Funnel Report), Αναφορά Συμπεριφοράς Πελατών (Customer Behavior Report) και Αναφορά Επιχειρηματικών Επιπτώσεων (Business Impact Report)). Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από 120 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων υπηρεσιών υλοποίησης (deployment services). Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

γ. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12) μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, περιλαμβάνει επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 16 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξάμηνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 208 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 304 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

δ. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12)

μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 40 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξάμηνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 432 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 672 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

ε. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 1.080 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών, μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης και το Πρόγραμμα AVP One Point για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 64 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science). Το Πρόγραμμα AVP One-Point παρέχει 10 ώρες ανά μήνα (120 ώρες συνολικά) εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης, με ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

στ. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την ενσωμάτωση μίας (1) Εφαρμογής για Φορητές Συσκευές. Μπορείτε να αγοράσετε περισσότερα από ένα τεμάχια αυτής της υπηρεσίας αν απαιτείται η ενσωμάτωση περισσότερων από μία Εφαρμογών για Φορητές Συσκευές. Αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει 48 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών για την εγκατάσταση και ρύθμιση ενός Mobile SDK. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

ζ. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την παραμετροποίηση αναπαραγωγής (Replay) για μία (1) συγκεκριμένη περίπτωση χρήσης. Παρέχει 96 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων

υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η παραμετροποίηση του Replay SDK, η παραμετροποίηση της αναπαραγωγής συνεδριών και ένα εργαστήριο (workshop) για την τεχνολογία αναπαραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

η. IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Το Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η αξιολόγηση των στόχων και των ευκαιριών για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και η ανάπτυξη ενός οδικού χάρτη για την αύξηση της χρήσης και της αξιοποίησης του Tealeaf CX on Cloud. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

θ. IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η προληπτική παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο γνωστών ζητημάτων ενός ιστοτόπου και η δημιουργία συναγεμικών ειδοποιήσεων και αναφορών ανάλυσης "top movers". Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

ι. IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών. Εστιάζει στη βελτίωση της ευθυγράμμισης των επιχειρηματικών στόχων με τους στόχους για το περιβάλλον πληροφορικής. Ιεραρχεί τα ζητήματα που εντοπίζονται στον ιστότοπο της εταιρείας του Πελάτη με βάση τις επιπτώσεις τους στη λειτουργία της επιχείρησης και παρέχει λύσεις για την πρόληψη τυχόν ζητημάτων. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

5.5 Περιγραφές Εξ Αποστάσεως Υπηρεσιών Συνδρομής Διαρκούς Εφαρμογής

Οι υπηρεσίες συνδρομής διαρκούς εφαρμογής (ongoing subscription services) αγοράζονται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους.

α. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

β. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

γ. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 64 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science), καθώς και το Πρόγραμμα AVP One Point, το οποίο παρέχει 10 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης ανά μήνα σε ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες

δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

δ. IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης διάρκειας 10 ωρών μηνιαίως ανά δικαίωμα χρήσης. Οι υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης για το Tealeaf CX on Cloud παρέχονται μέσω ενός συγκεκριμένου τεχνικού υπευθύνου επικοινωνίας. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

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. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα για χρήση με την Υπηρεσία Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης συνοδεύεται από μια ξεχωριστή σύμβαση άδειας χρήσης, οι όροι της εν λόγω ή των εν λόγω συμβάσεων άδειας χρήσης ισχύουν επίσης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στο παρόν άρθρο. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων οποιασδήποτε συνοδευτικής σύμβασης άδειας χρήσης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αφαίρεση του λογισμικού ενεργοποίησης κατά τη λήξη ή την καταγγελία της Υπηρεσίας Cloud.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

8.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή της Υπηρεσίας Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

8.2 Απαγόρευση Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας ή Περιεχομένου Υποκείμενου σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με το πρότυπο PCI (Payment Card Industry) για κάρτες πληρωμών και δεν επιτρέπεται η χρήση του για τη μετάδοση ή αποθήκευση Πληροφοριών PCI.

Οι πελάτες της Akamai δεν πρέπει να δηλώνουν τομείς (domains) που περιέχουν πληροφορίες PCI.

8.3 Διατήρηση Δεδομένων

Όλα τα δεδομένα αποθηκεύονται και αφαιρούνται βάσει ενός κυλιόμενου χρονικού διαστήματος που βασίζεται στην αρχή του "first in, first out", δηλαδή τα νεότερα δεδομένα αντικαθιστούν τα παλιότερα. Τα δεδομένα αποθηκεύονται για ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα και διαγράφονται μετά τη λήξη του συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Το κυλιόμενο χρονικό διάστημα διατήρησης δεδομένων αρχίζει με την εισροή δεδομένων στο σύστημα και ενημερώνεται σε ημερήσια βάση.

Αγοράζοντας μια συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud, ο Πελάτης αποκτά μια συγκεκριμένη ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που βασίζεται στα μηνιαία δικαιώματα MI του Πελάτη. Αυτός

ο κατανεμημένος χώρος αποθήκευσης καθίσταται διαθέσιμος στον Πελάτη στο πλαίσιο της λύσης IBM Tealeaf CX on Cloud που έχει αγοράσει. Εάν ο Πελάτης υπερβεί το όριο του κατανεμημένου χώρου αποθήκευσης, θα πρέπει να διαγράψει παλιά συμβάντα, διαστάσεις και αναφορές προκειμένου να επιστρέψει σε κατάσταση συμμόρφωσης. Εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην ενέργεια αυτή εντός 30 ημερών, θα μειωθεί η περίοδος διατήρησης δεδομένων του Πελάτη ως αντιστάθμισμα για τον αυξημένο χώρο αποθήκευσης.

8.4 Χρήση Δεδομένων

Για τους σκοπούς της Υπηρεσίας Cloud που προσδιορίζεται ως προσφορά "Akamai Connector", μια Αλληλεπίδραση ορίζεται ως "Αίτηση". "Αίτηση" (Hit) είναι μια αίτηση HTTP προς έναν εξυπηρετητή Akamai για την πρόσβαση σε ένα αντικείμενο. Το μέγιστο μέγεθος μιας αίτησης θα είναι 100 KB μεταδιδόμενων δεδομένων. Αν το μέγεθος της αλληλεπίδρασης υπερβαίνει τα 100 KB, τότε ο Πελάτης θα χρεωθεί για μια επιπλέον αλληλεπίδραση του Akamai Connector. Μια Αλληλεπίδραση του Akamai Connector δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 100 KB.

8.5 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.

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.