

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 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

1.2.1 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.

1.2.2 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 προσausησεις, 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

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα εξουσιοδοτημένων χρηστών επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 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.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Το Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτύου Akamai στο Tealeaf CX on Cloud, όπως π.χ. κωδικοί σφαλμάτων, BOT και ροές δεδομένων που είναι αποθηκευμένες στην λανθάνουσα μνήμη. Έτσι εμπλουτίζονται τα δεδομένα που καθίστανται διαθέσιμα για την ανάλυση συμπεριφοράς από το Tealeaf CX on Cloud, βοηθώντας τον Πελάτη να κατανοεί και να βελτιώνει την εμπειρία των τελικών χρηστών του. Ο Πελάτης πρέπει να είναι υφιστάμενος Πελάτης του Akamai. Ο αριθμός χρηστών περιορίζεται από τη βασική συνδρομή του Πελάτη για το Tealeaf CX on Cloud. Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector περιλαμβάνονται επτά (7) ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών.

Οι μονάδες μέτρησης στις οποίες βασίζονται τα δικαιώματα χρήσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα (Monthly Million Interactions). Ως "Συναλλαγή" (Interaction) ορίζεται μια Αίτηση (Hit) HTTP προς έναν εξυπηρετητή Akamai για την πρόσβαση σε ένα αντικείμενο. Το μέγιστο μέγεθος μιας Αίτησης Akamai είναι 100 KB μεταδιδόμενα δεδομένα. Εάν μια Αίτηση Akamai υπερβαίνει τα 100 KB, το συνολικό μέγεθος της Αίτησης Hit θα διαιρεθεί δια 100 KB και το αποτέλεσμα της διαίρεσης θα στρογγυλοποιηθεί στον επόμενο ακέραιο αριθμό ώστε να ελεγχθεί αν καλύπτεται από τα δικαιώματα επί Εκατομμυρίων Συναλλαγών ανά Μήνα που διαθέτει ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί την ποσότητα Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται, θα του επιβληθούν χρεώσεις υπέρβασης.

1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Το Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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 περίοδο συντήρησης Δεδομένων Συλλογών επτά (7) ημερολογιακών ημερών που παρέχεται από τη βασική συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τον ίδιο αριθμό ημερολογιακών ημερών κυλιόμενης διατήρησης Δεδομένων Συλλογών για τη βασική συνδρομή του Tealeaf CX on Cloud και την πρόσθετη υπηρεσία Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

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

1.2.7 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.

1.2.8 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.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής συνεδριών βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Ο Πελάτης μπορεί να εξαγάγει τις συνεδρίες σε διαφορετικές μορφές ανάλογα με τα σενάρια χρήσης τους. Ο Πελάτης μπορεί να διεξαγάγει ανάλυση δεδομένων χρησιμοποιώντας τη δυνατότητα μεταφόρτωσης αδιαμόρφωτων δεδομένων συνεδριών που παρέχει το Tealeaf CX on Cloud. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να μελετήσει διάφορα σενάρια χρήσης που απαιτούν στοιχεία online συναλλαγών για μεγάλο χρονικό διάστημα, καθώς ο Πελάτης μπορεί να ανεβάσει τα εξαγόμενα αρχεία ξανά στο Tealeaf CX on Cloud UI για την αναπαραγωγή συνεδριών. Ο Πελάτης μπορεί να προγραμματίζει, να διαχειρίζεται και να παρακολουθεί τις εργασίες εξαγωγής.

Στη χρέωση συνδρομής για το Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on περιλαμβάνονται τα εξής:

- Δυνατότητα εξαγωγής δεδομένων του Tealeaf CX on Cloud Data εντός της αγορασμένης περιόδου διατήρησης δεδομένων του Tealeaf CX on Cloud.
- Τρεις πρόσθετες ημερολογιακές ημέρες διατήρησης των εξαγόμενων δεδομένων στο IBM Cloud Object Storage. Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί πρόσθετη χωρητικότητα αποθήκευσης για τη διατήρηση των εξαγόμενων δεδομένων πέρα από τις 3 πρόσθετες ημέρες.
- Οι μονάδες μέτρησης στις οποίες βασίζονται τα δικαιώματα χρήσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα (Monthly Million Interactions). Το μέγεθος των εξαγόμενων δεδομένων ορίζεται ως "Συναλλαγή", όπου το μέγιστο μέγεθος μιας Συναλλαγής εξαγωγής δεδομένων είναι 20 MB. Οι Συναλλαγές που υπερβαίνουν τα 20MB θα στρογγυλοποιούνται στην επόμενη ενότητα των 20MB και θα συνυπολογίζονται στο συνολικό αριθμό Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί την ποσότητα Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται, θα του επιβληθούν χρεώσεις υπέρβασης.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

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

1.3.1 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.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

1.3.4 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.

1.3.5 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.

1.3.6 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.

1.3.7 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.

1.3.8 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.

1.3.9 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 συναγερμικών 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.

1.3.10 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.

1.3.11 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.

1.3.12 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.

1.3.13 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.

1.3.14 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.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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

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

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

3.1.1 Εξαιρέση

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

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

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

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

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

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Αλληλεπιδράσεις (Interactions) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αλληλεπίδραση 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 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.

Όταν καθοριστεί μια ποσότητα πακέτων για Υπέρβαση Χρήσης, η καθ' υπέρβαση χρήση θα χρεώνεται για τον αριθμό ολόκληρων πακέτων που απαιτούνται για την κάλυψη της καθ' υπέρβαση χρήσης.

5. Πρόσθετοι Όροι

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

5.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud το οποίο έχει ανωνυμοποιηθεί, έτσι ώστε τα δεδομένα να προβάλλονται με τέτοια μορφή ώστε να μην αποτελούν πλέον δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

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.