

IBM Watson 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 Watson Analytics

Το IBM Watson Analytics παρέχει μια ενιαία εμπειρία ανάλυσης δεδομένων στο Cloud που βοηθά τους χρήστες να επικεντρώνονται στους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της επιχείρησής τους. Μέσω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας προσπέλασης και προγνωστικής ανάλυσης δεδομένων, η Υπηρεσία Cloud εντοπίζει και εξηγεί κρυφές τάσεις και σχέσεις, επιτρέποντας έτσι την ταχύτερη κατανόηση του γιατί συνέβησαν όσα συνέβησαν.

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Engaging User Experience – παρουσίαση δεδομένων και συμπερασμάτων σε μορφή που επιτρέπει στους χρήστες να κατανοούν τα δεδομένα τους και να προβαίνουν στις απαιτούμενες ενέργειες.
- Data Discovery – οπτική εξερεύνηση και αλληλεπίδραση με δεδομένα για τον εντοπισμό τάσεων και την άντληση συμπερασμάτων.
- Guided Analytic Discovery – ενσωματωμένη προγνωστική ανάλυση που επιτρέπει την αυτόματη εκτέλεση στατιστικών συσχετίσεων και την ανάλυση κύριων παραγόντων.
- Natural Language Dialogue – αλληλεπίδραση με δεδομένα μέσω ενός βασιζόμενου σε λέξεις-κλειδιά περιβάλλοντος στην αγγλική γλώσσα με τη χρήση οικείων επιχειρηματικών όρων.
- Data Access – αυτόματη πρόσβαση ακολουθούμενη από τη μοναδική αξιολόγηση της ετοιμότητας των δεδομένων του Πελάτη για ανάλυση, με την επισήμανση δυνητικών προβλημάτων στα δεδομένα που ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στην εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

1.2 Πρόσβαση Επιπέδου Freemium

Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει τη δωρεάν πρόσβαση χρηστών στην υπηρεσία ("επίπεδο Freemium") υπό τους ακόλουθους περιορισμούς χρήσης:

- Για τις πρώτες 30 ημέρες που ο Πελάτης έχει πρόσβαση στο επίπεδο Freemium, του παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης στις λειτουργίες του IBM Watson Analytics Professional, οι οποίες περιγράφονται παρακάτω.
- Περιβάλλον μεμονωμένου χρήστη
- Φόρτωση και ανάλυση μεμονωμένων αρχείων .xls, .xlsx ή .csv.
- Συνολικός χώρος αποθήκευσης 1 MB, στον οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.
- Εξαγωγή αντικειμένων μόνο σε μορφή PDF.

Οι Πελάτες που επιθυμούν να υπερβαίνουν αυτούς τους περιορισμούς χρήσης πρέπει να προμηθευτούν μια συνδρομή για το Watson Analytics Plus Edition ή το Watson Analytics Professional Edition.

Η IBM μπορεί να προβεί στην απόσυρση του επιπέδου Freemium με ειδοποίηση τριών μηνών. Οι Πελάτες μπορούν να επιλέξουν να προμηθευτούν συνδρομή για το IBM Watson Analytics Plus Edition ή το Watson Analytics Professional Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Plus

Το Watson Analytics Plus είναι ένα περιβάλλον μεμονωμένου χρήστη που περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες και δυνατότητες:

- >Φόρτωση δεδομένων από αρχεία .xls, .xlsx ή .csv, υποστηριζόμενες υπηρεσίες cloud ή υποστηριζόμενα συστήματα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS), που δεν υπερβαίνουν τις 1.000.000 γραμμές και τις 256 στήλες, και συνολικό χώρο αποθήκευσης

δεδομένων 2 GB, στον οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.

- Εξαγωγή σε μορφή .PPT.
- Infographics
- Υποδείγματα
- Συνδέσεις με: DropBox, Box και Microsoft OneDrive

1.4 IBM Watson Analytics Professional

Το Watson Analytics Professional είναι ένα περιβάλλον πολλαπλών χρηστών που περιλαμβάνει, επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχει το Watson Analytics Plus, τις ακόλουθες πρόσθετες λειτουργίες και διευρυμένες δυνατότητες:

- Φόρτωση δεδομένων από αρχεία .xls, .xlsx ή .csv, υποστηριζόμενες υπηρεσίες cloud ή υποστηριζόμενα συστήματα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS), που δεν υπερβαίνουν τις 10.000.000 γραμμές και τις 500 στήλες.
- Συνολικό χώρο αποθήκευσης 100 GB.
- Υποδομή Single Tenant ("Ενός Κατοίκου"), στην οποία περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.
- Σύνδεση στο Cognos Analytics Reports

1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Το Watson Analytics Dedicated είναι ένα περιβάλλον cloud πολλαπλών χρηστών που περιλαμβάνει, επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχει το IBM Watson Analytics Professional, τις ακόλουθες πρόσθετες λειτουργίες και διευρυμένες δυνατότητες:

- Υποδομή Single Tenant ("Ενός Κατοίκου") με χώρο αποθήκευσης δεδομένων, στον οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία προέλευσης που φορτώνονται στο περιβάλλον cloud και το περιεχόμενο που δημιουργείται με την εφαρμογή.
- Περιβάλλον Αποκλειστικής Χρήσης

1.6 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Διατίθεται ως πρόσθετη υπηρεσία για μια μηνιαία συνδρομή του IBM Watson Analytics Plus. Κάθε δικαίωμα συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης 10 GB για δημιουργούμενο από χρήστες περιεχόμενο, επιπλέον του μέγιστου ορίου που προβλέπεται σύμφωνα με το συμβατικά συμφωνημένο επίπεδο.

1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Διατίθεται ως πρόσθετη υπηρεσία για μια μηνιαία συνδρομή του IBM Watson Analytics Professional και Professional Dedicated. Κάθε δικαίωμα συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης 50 GB για δημιουργούμενο από χρήστες περιεχόμενο, επιπλέον του μέγιστου ορίου που προβλέπεται σύμφωνα με το συμβατικά συμφωνημένο επίπεδο.

1.7 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup)

1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για δραστηριότητες εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η παροχή (1) βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης, (2) καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες Εκκίνησης"). Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 25 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για δραστηριότητες εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η παροχή (1) βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης, (2) καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες Εκκίνησης"). Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εκτέλεση δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται (1) η παροχή βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης (use cases), συμπεριλαμβανομένων σεναρίων χρήσης μετακίνησης δεδομένων στο πλαίσιο της υποστήριξης μιας εφάπαξ μετακίνησης δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο, (2) η παροχή καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) η παροχή καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο σενάριο χρήσης μετακίνησης δεδομένων) και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες"). Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία προετοιμασίας αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης ή κατά την τελευταία ημέρα της αρχικής περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.8 Λειτουργίες Beta στο Watson Analytics

Οι Λειτουργίες Beta που παρέχονται με την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν τμήμα της Υπηρεσίας Cloud. Οι Λειτουργίες Beta παρέχονται βάσει των ίδιων όρων με την Υπηρεσία Cloud, με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω. Η IBM ενδέχεται να μην καταστήσει ορισμένες ή όλες τις Λειτουργίες Beta γενικώς διαθέσιμες ως προϊόν ή προσφορά ή ως τμήμα προϊόντος ή προσφοράς. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Λειτουργίες Beta μόνο για σκοπούς εσωτερικής αξιολόγησης και δεν επιτρέπεται να τις χρησιμοποιεί σε περιβάλλον παραγωγής. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Λειτουργίες Beta έως ότου η IBM τις αποσύρει ή διακόψει την πρόσβαση σε αυτές. Η IBM παρέχει τις Λειτουργίες Beta χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ.

Ο Πελάτης πρέπει να λάβει τις αναγκαίες προφυλάξεις έτσι ώστε να αποφύγει οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων που μπορεί να προκύψει σε περίπτωση που δεν είναι πλέον δυνατή η χρήση των Λειτουργιών Beta.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση όλων των σχολίων και προτάσεων που παρέχονται από τον Πελάτη.

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. Η IBM θα ενημερώνει τα Φύλλα Δεδομένων όποτε απαιτείται μετά την πραγματοποίηση αλλαγών στην Υπηρεσία Cloud. 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, το (τα) οποίο(-α) μπορεί να τροποποιηθεί(-ούν) από την IBM, διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

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 παρέχεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Προσάρτημα(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)).

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.

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)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	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.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα 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:

- α. Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι 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.
- β. Gigabyte είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes που "φιλοξενούνται" στην Υπηρεσία Cloud σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud χρησιμοποιούνται Gigabytes ως μονάδες μέτρησης του μη συμπιεσμένου μεγέθους των συνόλων δεδομένων που φορτώνονται στην Υπηρεσία Cloud.
- γ. Δέσμευση (Engagement) είναι 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.

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.

5.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.4 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.

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 ουσιώδη 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 Χρήση Περιεχομένου Πελάτη από την IBM για Γνωσιακή Ανάλυση

Η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί το περιεχόμενο του Πελάτη και τα δεδομένα τα οποία ο Πελάτης παρέχει στην Υπηρεσία Cloud με σκοπό τη διεξαγωγή από την IBM εσωτερικών δραστηριοτήτων έρευνας, δοκιμής και ανάπτυξης βελτιώσεων για την Υπηρεσία Cloud ή νέων υπηρεσιών που θα είναι καλύτερα προσαρμοσμένες στις ανάγκες των χρηστών. Για το σκοπό αυτό, η IBM μπορεί να συλλέγει και να αναλύει, σε συγκεντρωτική και ανωνυμοποιημένη μορφή, περιληπτικές πληροφορίες που αντικατοπτρίζουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του Πελάτη, και μπορεί να προετοιμάζει αναφορές, μελέτες, αναλύσεις και άλλα προϊόντα εργασίας που προκύπτουν από την εν λόγω συλλογή και ανάλυση (από κοινού "Συλλεχθέντα Δεδομένα"). Η IBM διατηρεί τα δικαιώματα ιδιοκτησίας επί των Συλλεχθέντων Δεδομένων.

7.4 Σύνολα Δεδομένων που δεν λαμβάνονται υπόψη

Όταν ο Πελάτης διαθέτει ένα χωριστό δικαίωμα χρήσης του Watson Analytics for Social Media, ο αριθμός σειρών και στηλών σε Σύνολα Δεδομένων (Datasets) που φορτώνονται από το IBM Watson Analytics for Social Media δεν λαμβάνονται υπόψη κατά τον προσδιορισμό του μεγέθους των αρχείων, αλλά προσμετρώνται στο όριο της συνολικής χωρητικότητας αποθήκευσης για το ισχύον επίπεδο (tier) του Watson Analytics.

Σύνολο Δεδομένων (Dataset) είναι τα αποτελέσματα μιας ανάλυσης που πραγματοποιείται από το IBM Watson Analytics for Social Media.

7.5 Περιεχόμενο Τρίτων (Δεδομένα και Υπηρεσίες)

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιέχει διασυνδέσεις (links) για την πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων, βάσεις δεδομένων, διαδικτυακές υπηρεσίες, λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο τρίτων (από κοινού "περιεχόμενο"). Η πρόσβαση στο εν λόγω περιεχόμενο παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ", ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΙΤΛΟΥ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ή ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΞΙΩΣΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ. Η πρόσβαση στις Υπηρεσίες Τρίτων μπορεί να τερματιστεί οποτεδήποτε από το αντίστοιχο τρίτο μέρος κατά τη διακριτική του ευχέρεια. Ο Πελάτης μπορεί να είναι υποχρεωμένος να συνάψει χωριστές συμβάσεις με τα εν λόγω τρίτα μέρη για την πρόσβαση ή χρήση του εν λόγω περιεχομένου. Η IBM δεν θα είναι συμβαλλόμενο μέρος των εν λόγω χωριστών συμβάσεων και ως ρητή προϋπόθεση αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφώνεται με τους όρους των εν λόγω χωριστών συμβάσεων.

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.