

IBM Watson Talent Insights

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 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Watson Talent Insights with 10 Users

Το IBM Watson Talent Insights είναι μια λύση ανάλυσης δεδομένων ταλέντων που παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων ανθρωπίνων πόρων για την εξαγωγή τεκμηριωμένων πληροφοριών και αξιοποιησιμής γνώσης.

- α. Καθοδηγούμενη ανεύρεση δεδομένων – Οι χρήστες μπορούν να ξεκινήσουν τη διαδικασία ανάλυσης επιλέγοντας από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις βασίζονται στα χρησιμοποιούμενα πρότυπα δεδομένων ταλέντων.
- β. Γλώσσα – Η προσφορά είναι διαθέσιμη στα Αγγλικά.
- γ. Πρόσβαση – Ο Πελάτης λαμβάνει μια διεύθυνση URL με ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης για κάθε χρήστη που θα αποκτά πρόσβαση στο Talent Insights. Οι Πελάτες που έχουν αγοράσει το IBM Kenexa Talent Acquisition θα αποκτούν πρόσβαση στο Watson Talent Insights μέσω μιας πύλης ενιαίας σύνδεσης.
- δ. Περιλαμβάνει 10 χρήστες.
- ε. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Watson Talent Insights.

Τα μέγιστα όρια για το τράβηγμα και εναπόθεση (drag & drop) αρχείων προς μεταφόρτωση στο Talent Insights είναι 10.000.000 γραμμές και 512 στήλες. Το μέγιστο μέγεθος ενός αρχείου είναι 4 GB. Για καλύτερη αναλυτική απόδοση συνιστάται στους χρήστες να μεταφορτώνουν αρχεία που δεν υπερβαίνουν τις 70 στήλες.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

Το IBM Watson Talent Insights Additional User είναι μια προσφορά συνδρομής που παρέχει πρόσθετα δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών επιπλέον των 10 χρηστών που περιλαμβάνονται στη βασική συνδρομή.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

Το IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement μπορεί να αγοραστεί είτε ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up) είτε ως Κατ' Απαίτηση (On Demand) υπηρεσία Προετοιμασίας και περιλαμβάνει τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM στον ορισμό και ιεράρχηση επιχειρηματικών προβλημάτων για ανάλυση, τη συζήτηση των αναγκών και της διαθεσιμότητας δεδομένων για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων/υποθέσεων σχετικά με ένα επιχειρηματικό πρόβλημα, την εκπαίδευση στη χρήση προϊόντων και την παροχή καθοδήγησης στη χρήση των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble για την άντληση εμπειριστατωμένης γνώσης. Δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες προετοιμασίας (preparation) ή ενοποίησης (integration) δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της ανανέωσης/επιαναφόρτωσης δεδομένων). Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως. Η Υπηρεσία Cloud είναι ένα ενιαίο προϊόν με διάφορες κατονομαζόμενες λειτουργίες, όπως π.χ. οι Explore, Predict και Assemble.

- Η λειτουργία Explore αξιοποιεί γνωσιακή τεχνολογία για τον εντοπισμό και την ανάδειξη τάσεων και σχέσεων σε δεδομένα, καθιστώντας δυνατή την προσαρμοσμένη σπικτικοποίηση δεδομένων με τη χρήση φυσικής γλώσσας.
- Η λειτουργία Predict αξιοποιεί σύνθετους αλγορίθμους για την παροχή προγνώσεων που βασίζονται σε πεδία δεδομένων εκκίνησης.
- Η λειτουργία Assemble επιτρέπει στους χρήστες να ανταλλάσσουν τις πληροφορίες που εντόπισαν και συγκέντρωσαν με τις λειτουργίες Explore και Predict.

Ορισμός των Φάσεων:

α. Φάση I – Ορισμός Επιχειρηματικών Προβλημάτων (Business Problem Definition)

- (1) Εξ αποστάσεως διεξαγόμενη εναρκτήρια σύσκεψη
 - (α) Τα επιχειρηματικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο Πελάτης ορίζονται και ιεραρχούνται από τον Πελάτη σε συνεργασία με έναν καθορισμένο από την IBM σύμβουλο.
 - (β) Προσδιορισμός των κύριων επιχειρηματικών προβλημάτων, των στρατηγικών στόχων και των ενδιαφερόντων του Πελάτη αναφορικά με δεδομένα του Talent Insights Explore και Predict και προσδιορισμός μιας συγκεκριμένης περιοχής ανάλυσης για τη δέσμευση.
 - (γ) Παροχή εναρκτήριας παρουσίασης και γραπτής σύνοψης στην οποία περιγράφονται τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και οι στρατηγικοί στόχοι, καθώς και η συμφωνημένη περιοχή ανάλυσης για τις λειτουργίες Explore και Predict στην οποία θα επικεντρώνεται η δέσμευση. Προσδιορισμός προκαταρκτικών Πηγών Δεδομένων HR από την IBM.
- (2) Εξέταση αναγκών και διαθεσιμότητας δεδομένων
 - (α) Στο πλαίσιο του σεναρίου χρήσης πρώτης προτεραιότητας, προσδιορισμός των αναγκών και της διαθεσιμότητας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου ενός ορισμού γενικού επιπέδου των αποτελεσμάτων, του τρόπου μέτρησής τους, των μονάδων ανάλυσης και των πιθανών μεταβλητών εισόδου (πρόβλεψης) και των αντίστοιχων υποθέσεων.
 - (β) Συζήτηση των στόχων αναφορικά με την προετοιμασία και ενοποίηση δεδομένων και ορισμός του μέλους της ομάδας του Πελάτη που θα είναι υπεύθυνο για την επιμέλεια των δεδομένων για την ανάλυση.
 - (γ) Διεξαγωγή μιας συνεδρίας αναπαραγωγής δεδομένων για την εξέταση και επικύρωση δεδομένων (χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες Refine and Explore/Assemble) σε συνεργασία με τον Πελάτη μετά την προετοιμασία των δεδομένων και τη φόρτωσή τους στο IBM Watson Talent Insights.
 - (δ) Παροχή προτάσεων για τις μεταβλητές και την παραδιδόμενη από τον Πελάτη δομή δεδομένων.
 - (ε) Παροχή προτάσεων για την κατάλληλη δομή των παραδιδόμενων δεδομένων. Ως σημείο έναρξης θα χρησιμοποιηθούν τα προϋπάρχοντα πρότυπα, εφόσον αυτά είναι διαθέσιμα και κατάλληλα.

β. Φάση II – Ανάλυση και Κατανόηση (Analysis and Insights)

- (1) Ανταλλαγή διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που ορίστηκαν κατά την εναρκτήρια σύσκεψη.
- (2) Το Talent Insights βασίζεται στη χρήση των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble.
- (3) Επίδειξη και κοινοποίηση βέλτιστων πρακτικών του Talent Insights ώστε να βοηθιέται ο Πελάτης στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εργαλείου.
- (4) Περιλαμβάνει μια επίδειξη και βέλτιστες πρακτικές για τη χρήση των λειτουργιών Predict και Assemble.
- (5) Συμβουλές και βοήθεια στην προετοιμασία χειριστηρίων (dashboards) της λειτουργίας Assemble και εκπαίδευση στις δυνατότητες της λειτουργίας Assemble.
- (6) Συμβουλές και βοήθεια στη σχεδίαση και προετοιμασία του προγνωστικού μοντέλου για ένα επιχειρηματικό πρόβλημα (ανάλογα με την περίπτωση), μαζί με εμπειριστατωμένη εκπαίδευση στις δυνατότητες της λειτουργίας Predict.

- (7) Εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις για 5 διαδοχικές εβδομάδες με τους χρήστες του Talent Insights και την ομάδα έργου για τη συζήτηση διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους.
 - (8) Ανάλυση ερωτήσεων που σχετίζονται με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν και μια περίληψη των αποτελεσμάτων με τη μορφή μιας παρουσίασης που θα παραδοθεί στον Πελάτη, ένας οδηγός αναφοράς δεδομένων στον οποίο περιγράφονται τα πεδία δεδομένων του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο εργαλείο, και μια παρουσίαση εκπαίδευσης που θα βοηθά τον Πελάτη στην κατανόηση των λειτουργιών που σχετίζονται συγκεκριμένα με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν.
- γ. Φάση III – Εξέταση και Ολοκλήρωση (Review and Wrap Up)
- (1) Επιτελική παρουσίαση (εξ αποστάσεως παραδιδόμενη) για τις διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα.
 - (α) Περιλαμβάνει μια επισκόπηση των επιχειρηματικών προβλημάτων, της μεθοδολογίας και των κύριων ερευνητικών ερωτήσεων και υποθέσεων που δοκιμάστηκαν με χρήση του Talent Insights.
 - (β) Περιλαμβάνει μια συζήτηση των αποτελεσμάτων από/στις λειτουργίες Explore, Predict ή/και Assemble για τα συγκεκριμένα επιχειρηματικά προβλήματα.
 - (γ) Περιλαμβάνει προτάσεις/επόμενα βήματα για την ανάλυση.
 - (2) Μετάβαση του Πελάτη στις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης και παροχή αναλυτικών πληροφοριών για την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, αν είναι απαραίτητο.
 - (3) Παροχή επιτελικής παρουσίασης βασιζόμενης στις διαπιστώσεις του IBM Watson Talent Insights αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας σύσκεψης, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών σχετικά με τους κατάλληλους/ακατάλληλους τρόπους ερμηνείας δεδομένων, συστάσεις για πιθανές ενέργειες, λύσεις και προτάσεις για επόμενα βήματα.

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.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

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 στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται 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.

3.2 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.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

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 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Watson Talent Insights.
- Ο Πελάτης οφείλει να ορίσει είδη χρηστών ώστε οι χρήστες να έχουν πρόσβαση μόνο στα κατάλληλα για αυτούς δεδομένα.
- Σε περίπτωση που αγοραστούν δεσμεύσεις λήψης προαιρετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των κατάλληλων πόρων και τεχνογνωσίας, τόσο σε τεχνικά θέματα όσο και σε θέματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, για την υποστήριξη του προσδιορισμού και της παράδοσης δεδομένων, καθώς και για την έγκαιρη παράδοση των δεδομένων με βάση το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα του έργου. Οποιοσδήποτε καθυστερήσεις στην παράδοση των δεδομένων ενδέχεται να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην υλοποίηση, στα χρονοδιαγράμματα και στις δαπάνες του έργου.
- Όταν ο Πελάτης επιβεβαιώσει ότι είναι έτοιμος για την έναρξη δεσμεύσεων λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός της καθορισμένης περιόδου, ειδώς θα λήγουν. Για δεσμεύσεις Basic, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 3 μηνών. Για δεσμεύσεις Plus, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 4 μηνών. Εάν αγοραστούν περισσότερες από μία δεσμεύσεις

ταυτόχρονα, δεν είναι απαραίτητο να έχουν όλες την ίδια ημερομηνία έναρξης, αλλά μετά τη μεμονωμένη έναρξη κάθε μίας από αυτές τις υπηρεσίες θα ισχύει η ίδια περίοδος λήξης.

- ε. Μετά την ολοκλήρωση ή λήξη των υπηρεσιών, ο Πελάτης θα υποστηρίζεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM. Δεν θα παρέχεται διαρκής υποστήριξη από την ομάδα προετοιμασίας δεδομένων ή παροχής συμβουλών μετά τη λήξη των δεσμεύσεων λήψης υπηρεσιών. Όταν αγοραστούν πολυετείς υπηρεσίες Starter Pack, κάθε δέσμευση λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών θα έχει μια συγκρίσιμη περίοδος έναρξης και δέσμευσης. Η υποστήριξη μεταξύ δεσμεύσεων σε Starter Packs πολυετούς διάρκειας θα παρέχεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM.
- στ. Το IBM Watson Talent Insights έχει σχεδιαστεί ειδικά για την ανάλυση δεδομένων ανθρωπίνων πόρων και κατά συνέπεια η εισαγωγή δεδομένων που δεν προέρχονται από πηγή δεδομένων ανθρωπίνων πόρων μπορούν να εισαχθούν στο εργαλείο μόνο για την υποστήριξη της ανάλυσης δεδομένων ανθρωπίνων πόρων. Αποτελεί υποχρέωση του Πελάτη να συμμορφώνεται με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τα δεδομένα που είναι κατάλληλα για να φορτώνονται στο εργαλείο.

5.2 Ορισμοί Δεδομένων

Μια Πηγή Δεδομένων Ανθρωπίνων Πόρων (**Human Resources Data Source - "Πηγή Δεδομένων HR"**) που υποστηρίζεται στο πλαίσιο μιας δέσμευσης παροχής υπηρεσιών πρέπει να ανταποκρίνεται σε δύο κριτήρια::

- α. **Μέγεθος (Size)** – Τα μεμονωμένα αρχεία σε μια πηγή δεδομένων δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν τις 100 στήλες, τα 2 εκατομμύρια γραμμές και το 1 GB δεδομένα. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση κανενός από αυτά τα όρια. Κάθε πηγή δεδομένων μπορεί να περιέχει έως τρία σχετιζόμενα μεταξύ τους μεμονωμένα αρχεία από την ίδια εφαρμογή.
Αν και υποστηρίζονται αρχεία που περιέχουν έως 100 στήλες, συνιστάται η χρήση αρχείων με 70 ή λιγότερες στήλες για καλύτερη απόδοση.
- β. **Εφαρμογή HR (HR application)** – Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων είναι μια πηγή δεδομένων που έχει εξαχθεί από μια μεμονωμένη εφαρμογή HR, όπως π.χ. μια εφαρμογή παρακολούθησης αιτούντων, αναγνώρισης, διαχείρισης εκπαίδευσης, συγκριτικής αξιολόγησης αποδοχών, διεξαγωγής ερευνών δέσμευσης υπαλλήλων, αξιολόγησης υπαλλήλων ή HRIS (Human Resources Information Systems). Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει πηγές που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με δεδομένα ανθρωπίνων πόρων για την ανάλυση ανθρωπίνων πόρων όπως π.χ. συστήματα CRM (Client Relationship Management) ή οικονομικά δεδομένα.

Μια εφαρμογή HR ορίζεται ως το αρχικό συναλλακτικό σύστημα, ακόμα και σε περίπτωση που τα δεδομένα εξάγονται από μια αποθήκη δεδομένων (data warehouse). Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων από μια αποθήκη δεδομένων πρέπει να ανταποκρίνεται στα ίδια κριτήρια με μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων όπως ορίζεται ανωτέρω.

Η παράδοση δεδομένων από την πηγή δεδομένων υποστηρίζεται από μια δομή δεδομένων (data structure). Η εν λόγω δομή μπορεί να βασίζεται σε ένα υπάρχον πρότυπο του IBM Kenexa ή σε μια ειδικά προσαρμοσμένη μορφή που συγκροτείται από διάφορες υπηρεσίες. Για την ανάπτυξη προσαρμοσμένων μορφών, ο Πελάτης πρέπει να κάνει χρήση των ωρών παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή αγοράζοντας πρόσθετες ενότητες Δεσμεύσεων Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

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.