

## IBM Customer Experience 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 Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Το IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Έκδοση Basics") έχει σχεδιαστεί για υπευθύνους ανάπτυξης εφαρμογών για φορητές συσκευές, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα υλοποίησης των βασικών λειτουργιών ανάλυσης συμπεριφοράς και χρήσης του Customer Experience Analytics με διαφορετικές μορφές καθοδήγησης. Αυτή η έκδοση, η οποία διατίθεται ως μηνιαία συνδρομή, περιλαμβάνει τα εξής:

- Έως 100.000 Συμβάντα CX
- Δικαιώματα για έως πέντε (5) εξουσιοδοτημένους χρήστες
- Διατήρηση δεδομένων αναφορών συμπεριφοράς για δώδεκα (12) μήνες
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δύο (2) ημέρες
- Διατήρηση δεδομένων χρηστικότητας για τριάντα (30) ημέρες
- Εξουσιοδότηση για την πρόσβαση σε ένα φόρουμ υποστήριξης

##### 1.1.1 Διαθεσιμότητα του Κέντρου Πληροφοριακών Συστημάτων του IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της Έκδοσης Basics βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Εάν ο Πελάτης επιθυμεί τη μετάβαση σε κάποιο άλλο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων της Έκδοσης Basics (εφόσον υπάρχει), ο Πελάτης θα πρέπει να προμηθευτεί ένα νέο δικαίωμα χρήσης και θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη μετάβαση του παραμετροποιημένου περιβάλλοντός του στο νέο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Δεν επιτρέπεται η μετάβαση δεδομένων της Έκδοσης Basics μεταξύ διαφορετικών κέντρων πληροφοριακών συστημάτων.

##### 1.1.2 Εξαιρέσεις της Έκδοσης Basics

Από τη συνδρομή για το IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition εξαιρούνται οι ακόλουθοι πόροι και υπηρεσίες:

- Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (αναφέρεται στο Άρθρο 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών)
- Τεχνική Υποστήριξη (αναφέρεται στο Άρθρο 4. Τεχνική Υποστήριξη)
- Χρεώσεις Προετοιμασίας, Χρεώσεις για Μη Πλήρη Μήνα και Χρεώσεις Υπέρβασης (αναφέρονται στο Άρθρο 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση)

#### 1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

Το IBM Customer Experience Analytics Standard ("Έκδοση Standard") είναι μια λύση που επιτρέπει στον Πελάτη να οπτικοποιήσει τις μεταβάσεις πολλαπλών καναλιών που πραγματοποιούν οι επισκέπτες του δικτυακού του τόπου σε συσκευές, κανάλια και σημεία επαφής. Η Υπηρεσία Cloud αποτελείται από τρεις κύριες δυνατότητες:

- Η ψηφιακή ανάλυση (digital analytics) επιτρέπει στους Πελάτες να παρακολουθούν τους επισκέπτες του δικτυακού τους τόπου, παρέχοντας αναφορές και κύριους δείκτες απόδοσης (key performance indicators ή δείκτες KPI) με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. Συλλέγονται δεδομένα για την Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας"). Στη συνέχεια η Υπηρεσία Cloud επεξεργάζεται αυτά τα προσδιορισμένα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών που καθίστανται διαθέσιμες μέσω του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των επισκεπτών.

- Η ανάλυση συμπεριφορών και χρηστικότητα (behavioral and usability analytics) βοηθά τους Πελάτες να κατανοούν και να βελτιώνουν την εμπειρία των επισκεπτών του δικτυακού τους τόπου. Η ανάλυση προβλημάτων συμπεριφοράς και χρηστικότητα βασίζεται σε δεδομένα για αλληλεπιδράσεις εφαρμογών, πληροφορίες συσκευών και περιεχόμενο χρηστών, τα οποία συλλέγονται και αποστέλλονται στην Υπηρεσία Cloud.
- Η ανάλυση συμβάντων μετάβασης (journey analytics) αφορά στη συλλογή δεδομένων από συμβάντα που προκύπτουν από ψηφιακή ανάλυση, ανάλυση συμπεριφορών και ανάλυση χρηστικότητα. Η πρόσβαση στα συμβάντα αυτά γίνεται μέσω Behavior Exchange APIs. Για τη σύνταξη αναφορών μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμβάντα που προκύπτουν από άλλες πηγές έξω από την Υπηρεσία Cloud, εφόσον ο Πελάτης έχει πραγματοποιήσει την απαιτούμενη σύνδεση με τα αντίστοιχα δεδομένα στο IBM Universal Behavior Exchange. Κατά την ανάλυση συμβάντων μετάβασης γίνεται επεξεργασία των δεδομένων συμβάντων και ακροατηρίου που λαμβάνονται από το IBM Universal Behavior Exchange για τη δημιουργία χειριστηρίων (dashboards), προβολών και αναφορών συμβάντων μετάβασης στην Υπηρεσία Cloud.

Στις χρεώσεις συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Δικαιώματα διατήρησης δεδομένων για για 800 ημέρες για δεδομένα αναφορών ανάλυσης διαδικτυακών δεδομένων, 460 ημέρες για δεδομένα αναφορών ανάλυσης συμπεριφοράς, 7 ημέρες για δεδομένα αναπαραγωγής συνεδριών και 30 ημέρες για δεδομένα χρηστικότητα.

#### 1.2.1 Στη χρέωση συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει 50 Client IDs για την κάλυψη των αναγκών ψηφιακής ανάλυσης του οργανισμού του. Τυχόν πρόσθετα Client IDs επιπλέον των πρώτων 50 υπόκεινται σε μια πρόσθετη χρέωση.
- Ένα σύνολο αναφορών που ψηφιακής ανάλυσης μπορούν να προσαρμοστούν για πέντε διαφορετικούς τομείς δραστηριοτήτων: Content (Περιεχόμενο), Content/Commerce (Περιεχόμενο/Εμπόριο), Financial Services (Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες), Travel (Ταξίδια) ή Retail (Λιανικό Εμπόριο). Παρέχεται η δυνατότητα περαιτέρω προσαρμογής αυτών των αναφορών σε προβολές που αποτελούν παραλλαγές των τυποποιημένων αναφορών. Ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει εξειδικευμένες αναφορές με βάση τα ψηφιακά δεδομένα ανάλυσης που έχουν συλλεχθεί.
- Τέσσερις (4) χρονικές περιόδους αναδρομικής καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ (backward marketing attribution windows) ανά Client ID. Ο Πελάτης μπορεί να προσαρμόσει τις ρυθμίσεις (διάρκεια χρονικής περιόδου και λογική καταμέτρησης απόδοσης) για τρεις (3) χρονικές περιόδους. Όμως, για μία (1) χρονική περίοδο ισχύουν σταθερές ρυθμίσεις, με διάρκεια μίας (1) ημέρας και λογική καταμέτρησης απόδοσης τελευταίας επιλογής (last-click attribution).
- IBM Digital Analytics Benchmark, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID
- IBM Digital Analytics Import, ανάλογα με την περίπτωση, με τις βασικές ενότητες εισαγωγής δεδομένων (Category Definition File, Enterprise Products Report και Forecast Metrics)
- IBM Digital Analytics Export, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, ανάλογα με την περίπτωση ανά Client ID. Μπορεί να ισχύει μια χρέωση μετάβασης.
- Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών" (Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται τυπικές αναφορές και αναφορές και χειριστήρια (dashboards) ειδικού σκοπού τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τις Αναφορές Εξερεύνησης του Πελάτη για κυλιόμενες χρονικές περιόδους διάρκειας εβδομήντα (27) μηνών. Η κυλιόμενη αυτή περίοδος φύλαξης θα επηρεάζει επίσης τις προσαρμοσμένες προβολές αναφορών (custom report views). Σημείωση: Τα δεδομένα των Κύριων Μετρικών Στοιχείων (Top Line Metrics) και τα τμήματα αναφορών που έχουν εφαρμοστεί στα Κύρια Μετρικά Στοιχεία θα φυλάσσονται για τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής.

## 1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs για λειτουργίες ψηφιακής ανάλυσης

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

Οι συνδρομητές του IBM Digital Analytics που η αμέσως προηγούμενη Περίοδος Συνδρομής τους διέπτετο από την Περιγραφή Υπηρεσιών του IBM Digital Analytics θα εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση στις βασικές λειτουργίες του IBM Digital Analytics που καθίστανται διαθέσιμες βάσει της Περιγραφής Υπηρεσιών του IBM Digital Analytics SD έως (α) την ημερομηνία λήξης ή καταγγελίας της συνδρομής του Πελάτη για το IBM Customer Experience Analytics ή (β) την ημερομηνία κατά την οποία η IBM αποσύρει την προσφορά IBM Digital Analytics από την αγορά, ανάλογα ποια ημερομηνία εκ των δύο είναι προγενέστερη. Η συνεχόμενη αυτή πρόσβαση θα πραγματοποιείται μέσω του υφιστάμενου περιβάλλοντος χρήστη του IBM Digital Analytics. Οι Πελάτες που είχαν ισχύοντα δικαιώματα συνδρομής για πρόσθετες Πιστώσεις Αναφορών (Report Credits) Explore, Τμήματα Αναφορών (Report Segments) Digital Analytics ή Παράθυρα Καταμέτρησης Απόδοσης (Attribution Windows), μέσω συγκεκριμένων πρόσθετων (add-on) υπηρεσιών θα εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση σε αυτά στο ίδιο επίπεδο δικαιωμάτων έως (α) την ημερομηνία λήξης ή καταγγελίας της συνδρομής του Πελάτη για το IBM Customer Experience Analytics ή (β) την ημερομηνία κατά την οποία η IBM αποσύρει την προσφορά IBM Digital Analytics από την αγορά, ανάλογα ποια ημερομηνία εκ των δύο είναι προγενέστερη. Συγκεκριμένα, τυχόν πρόσθετα Τμήματα Αναφορών και Παράθυρα Καταμέτρησης Απόδοσης θα εξακολουθούν να είναι προσβάσιμα από το περιβάλλον χρήστη του IBM Digital Analytics και ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα δημιουργίας απεριόριστου αριθμού καθορισμένων από το χρήστη αναφορών από το περιβάλλον χρήστη του IBM Customer Experience Analytics.

Οποιοσδήποτε πρόσθετες (add-on) υπηρεσίες του Digital Analytics για τις οποίες είχε αποκτήσει παλιότερα άδεια χρήσης ο Πελάτης (όπως π.χ. οι Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed κ.ο.κ.) και τις οποίες επιλέγει ο Πελάτης να διατηρήσει στην ανανεωμένη σύμβασή του για το Customer Experience Analytics, θα εξακολουθούν να υπόκεινται σε χωριστά δικαιώματα χρήσης, αλλά η πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές θα είναι αδιάλειπτη και δεν θα απαιτούνται αλλαγές στην υλοποίησή τους.

Το IBM Universal Behavior Exchange αποτελεί τεχνικό προαπαιτούμενο για το IBM Customer Experience Analytics. Οι νέοι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτηση πρόσβασης χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

## 1.3 Προαιρετικές Επιλογές

### 1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Το Session Replay Data Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Το Session Replay Data Retention Extension διατίθεται στις ακόλουθες προσυαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο διατήρησης δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών που παρέχεται από το IBM Customer Experience Analytics.

- 7 επιπλέον ημέρες
- 14 επιπλέον ημέρες
- 21 επιπλέον ημέρες
- 49 επιπλέον ημέρες

- 77 επιπλέον ημέρες
- 105 επιπλέον ημέρες

### 1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Η συνδρομή για το IBM Digital Analytics Suite περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed και IBM Multichannel Analytics.

#### α. IBM LIVEmail

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

#### β. IBM Digital Analytics Lifecycle

Μια λύση που επιτρέπει σε Πελάτες να δημιουργούν αναφορές στις οποίες αξιολογείται ο βαθμός κατά τον οποίο οι επισκέπτες του ιστοτόπου του Πελάτη έχουν φθάσει ορισμένα κρίσιμα ορόσημα δέσμευσης κατά τη διάρκεια μιας εκτεταμένης χρονικής περιόδου (έως 400 ημερών).

#### γ. IBM Digital Data Feed

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

#### δ. IBM Digital Analytics Multichannel

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

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import. Ο αριθμός των εισαγωγών επεκτάσεων δεδομένων που δικαιούται ο Πελάτης ανά Client ID καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

## 1.4 Διαρκείς Υπηρεσίες (Ongoing Services)

### 1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Το Customer Experience Analytics 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 Customer Experience Analytics 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 Customer Experience Analytics.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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 από τον Πελάτη της φραγής δεδομένων προσωπικού ή ευαίσθητου χαρακτήρα στο σημείο συλλογής τους στο πρόγραμμα πλοήγησης ή στην εφαρμογή
- Δυνατότητα ορισμού από τον Πελάτη της φραγής ή απόκρυψης της πλευράς του εξυπηρετητή στο IBM Customer Experience Analytics
- Ισχυροί εταιρικοί κανόνες για κωδικούς πρόσβασης
- Κρυπτογράφηση εξαγόμενων δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους από την Υπηρεσία Cloud σε μια καθορισμένη από τον Πελάτη τοποθεσία
- Δυνατότητα αποτροπής από τον Πελάτη της συλλογής και αποθήκευσης δεδομένων προσωπικού ή ευαίσθητου χαρακτήρα στην Υπηρεσία Cloud
- Δυνατότητα απόκρυψης από τον Πελάτη προσωπικών σημείων δεδομένων, όπως π.χ. διευθύνσεων IP

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του IBM Customer Experience Analytics. 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](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 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 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 οποιοδήποτε 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)
<99,9%	2%
< 98%	5%
< 97%	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 = 42.700 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
<p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	

### 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, τηλεφώνου και άμεσης συνομιλίας (chat), και μέσω ενός συστήματος online υποστήριξης και online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο 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.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<p><b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b>                      Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη 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
2	<p><b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b>                      Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.</p>	Εντός 2 εργάσιμων ωρών

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργασιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud πωλείται βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων αφορούν στη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Συμβάντων κάποιας άλλης Υπηρεσίας Cloud ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ως Συμβάν θεωρείται ένα Συμβάν Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Event - "Συμβάν CX"). Τα Συμβάντα CX είναι συμβάντα που παρατηρούνται σε μια δεδομένη χρονική στιγμή και σχετίζονται με έναν Πελάτη. Τα Συμβάντα CX λειτουργούν ως ενοποιητικές μονάδες μέτρησης για την Υπηρεσία Cloud. Πρόκειται για γεγονότα που σχετίζονται με μια τιμή χρονικής διάστασης που ορίζει το "πότε" της εμφάνισής τους (συνήθως μια ημερομηνία ή ένα αποτύπωμα ημερομηνίας και ώρας). Υπάρχουν τρία είδη Συμβάντων CX για την Έκδοση Standard: Συμβάντα Μετάβασης (Journey Events), Συμβάντα Συμπεριφοράς (Behavior Events) και Ψηφιακά Συμβάντα (Digital Events).

- (1) Συμβάν Μετάβασης (Journey Event) είναι μια αλληλεπίδραση ή συμβάν μάρκετινγκ που λαμβάνεται απευθείας από την Υπηρεσία Cloud μέσω των API και σχετίζεται με ένα μοναδικό Entity ID, αποτύπωμα ημερομηνίας και ώρα ή όνομα/περιγραφή. Ένα Εκατομμύριο Συμβάντα CX ισοδυναμούν με τέσσερα Εκατομμύρια Συμβάντα Μετάβασης.
- (2) Συμβάν Συμπεριφοράς (Behavior Event) είναι μια ψηφιακή αλληλεπίδραση με μια εφαρμογή που καταγράφεται από την Υπηρεσία Cloud, είτε σε επίπεδο δικτύου (όπως π.χ. στην περίπτωση ενός ζεύγους αιτήματος και απόκρισης ("Hit") μέσω http ή https) είτε κατά άλλον τρόπο. Ένα Εκατομμύριο Συμβάντα CX ισοδυναμούν με ένα Εκατομμύριο Συμβάντα Συμπεριφοράς.
- (3) Ως Ψηφιακό Συμβάν (Digital Event) ορίζεται μια Κλήση στον Εξυπηρετητή. Εκατομμύριο Κλήσεις στον Εξυπηρετητή (Million Server Calls - MSC) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση στον Εξυπηρετητή είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Entity ID ("Ταυτότητα Οντότητας"). Μια Κλήση στον Εξυπηρετητή της οποίας γίνεται επεξεργασία από διαφορετικά Entity IDs θα μετράται ως μία μοναδική Κλήση στον Εξυπηρετητή για κάθε μοναδικό Entity ID. Ένα Entity ID διαχωρίζει ή/και ελέγχει δικαιώματα πρόσβασης σε δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται επεξεργασμένα δεδομένα από έναν ή περισσότερους ιστοτόπους του Πελάτη. Ένα Εκατομμύριο Συμβάντα CX ισοδυναμούν με πέντε Εκατομμύρια Ψηφιακά Συμβάντα.

Πρέπει να αποκτηθούν επί Εκατομμυρίων Συμβάντων CX για την κάλυψη του αριθμού συμβάντων των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Ένα Συμβάν CX για την Έκδοση Basics είναι μια ψηφιακή αλληλεπίδραση με μια εφαρμογή που καταγράφεται από την Υπηρεσία Cloud, είτε σε επίπεδο δικτύου (όπως π.χ. στην περίπτωση ενός ζεύγους αιτήματος και απόκρισης ("Hit") μέσω http ή https) είτε κατά άλλον τρόπο.

- 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.

## 5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Επιβάλλεται μια αρχική εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 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 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της ετήσιας περιόδου συνδρομής υπερβαίνει κατά δώδεκα (12) φορές τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

## 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 της Υπηρεσίας Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

### 7.2 Διατήρηση Δεδομένων

Η διαθεσιμότητα συγκεκριμένων στοιχείων δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud εντός της Υπηρεσίας Cloud θα είναι ως εξής: δεδομένα αναφορών ανάλυσης διαδικτυακών δεδομένων για 800 ημέρες, δεδομένα αναφορών ανάλυσης συμπεριφοράς για 460 ημέρες, δεδομένα αναπαραγωγής συνεδριών για 7 ημέρες, και δεδομένα ανάλυσης χρησιμότητας για 30 ημέρες (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων"). Αυτά τα στοιχεία δεδομένων μπορεί να αφαιρεθούν από το δίκτυο και τα συστήματα της IBM μετά την πάροδο της Περιόδου Διατήρησης Δεδομένων, και, σε κάθε περίπτωση, η IBM μπορεί να καταστρέψει όλα τα αντίγραφα των εν λόγω δεδομένων και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών δεδομένων του Πελάτη μετά την πάροδο 30 ημερών από την καταγγελία ή τη λήξη της περιόδου συνδρομής. Ο Πελάτης θα τηρεί εφεδρικά αντίγραφα για όλο το περιεχόμενο που παρέχεται για χρήση με την Υπηρεσία Cloud.



### 7.3 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει Περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται προβάσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.

### 7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Παρόλο που οι Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmark Services) αποτελούν βασικό μέρος της Υπηρεσίας Cloud, η συμμετοχή του Πελάτη είναι προαιρετική. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη συμμετάσχει, επικοινωνώντας με την Τεχνική Υποστήριξη στη διεύθυνση [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Ο Πελάτης κατανοεί ότι για να είναι δυνατή η παροχή Υπηρεσιών Συγκριτικής Αξιολόγησης από την IBM, η IBM θα πρέπει να ετοιμάζει, να αποκτά πρόσβαση, να επεξεργάζεται και να αναλύει Περιληπτικά Δεδομένα για Πελάτες της IBM και να χρησιμοποιεί τα Περιληπτικά Δεδομένα του Πελάτη για τη συμπλήρωση των Συναθροιστικών Δεδομένων που χρησιμοποιούνται σε κάθε Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM. Η IBM δεν θα αποκαλύπτει σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, ούτε θα καθιστά δημοσίως διαθέσιμα οποιαδήποτε Περιληπτικά Δεδομένα του Πελάτη σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας του Πελάτη ή των επωνυμιών προϊόντων ή εμπορικών σημάτων του, ή οποιοδήποτε Επισκέπτη. Με την επιφύλαξη των ανωτέρω διατάξεων αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών Συγκριτικής Αξιολόγησης από την IBM, καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν θα εμποδίζει την IBM από: (i) την προσθήκη Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη στα Περιληπτικά Δεδομένα άλλων πελατών για τη δημιουργία της δεξαμενής Συναθροιστικών Δεδομένων, στη χρήση Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη για την προσπέλαση ή ανάλυση Συναθροιστικών Δεδομένων, ή στην αποκάλυψη ή χρήση των εν λόγω Συναθροιστικών Δεδομένων, ή (ii) τη χρήση Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη για την παροχή Υπηρεσιών στον Πελάτη και την υποστήριξη της συμμετοχής του Πελάτη στις Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM. Σε καμία περίπτωση δεν θα γίνει αποκάλυψη Περιληπτικών Δεδομένων του Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης έχει προσυμφωνήσει εγγράφως με την εν λόγω αποκάλυψη. Ο Πελάτης δεν θα προβαίνει, χωρίς την πρότερη έγγραφη συγκατάθεση της IBM, στη διανομή ή κατά άλλον τρόπο παροχή πρόσβασης σε οποιαδήποτε αναφορά Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM ή στα περιεχόμενά της, ή σε οποιαδήποτε Περιληπτικά ή Συναθροιστικά Δεδομένα που παρασχέθηκαν στον Πελάτη, σε οποιοδήποτε τρίτους, με εξαίρεση εκείνους τους συμβούλους και εργολάβους που μπορεί να χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τη χρήση Υπηρεσιών εκ μέρους του Πελάτη και οι οποίοι θα υπόκεινται σε κάθε περίπτωση στους όρους μιας σύμβασης ανταλλαγής εμπιστευτικών πληροφοριών που θα έχει παρόμοια μορφή με τη διάταξη περί τήρησης εμπιστευτικότητας της Σύμβασης. Οι αναφορές Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM και τα περιεχόμενά τους και τα Συναθροιστικά Δεδομένα είναι ιδιοκτησία της IBM και αποτελούν Εμπιστευτικές Πληροφορίες της IBM όπως ορίζεται στη διάταξη περί τήρησης εμπιστευτικότητας της Σύμβασης. Ο Πελάτης μπορεί να παράσχει σε υπαλλήλους ή συμβούλους του αντίγραφο μιας αναφοράς Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM ή τη δυνατότητα πρόσβασης στην εν λόγω αναφορά, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω πρόσωπα έχουν ενημερωθεί για την υποχρέωσή τους να μην προβαίνουν στη διανομή της εν λόγω αναφοράς ή των περιεχομένων της σε τρίτους.

- α. "Περιληπτικά Δεδομένα" (Summary Data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία κύριων δεικτών απόδοσης (key performance indicators) για έναν μεμονωμένο Πελάτη της IBM.
- β. "Συναθροιστικά Δεδομένα" (Aggregate Data) ορίζονται ως όλα τα Περιληπτικά Δεδομένα από κάθε Πελάτη της IBM που συμμετέχει σε μια Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM, συμπεριλαμβανομένης μιας Κατακόρυφης Διατομής τους.
- γ. Μια "Κατακόρυφη Διατομή" (Subvertical) ορίζεται ως μια ομάδα τεσσάρων (4) Πελατών ή παραπάνω που συμμετέχουν σε μια Υπηρεσία Συγκριτικής Αξιολόγησης της IBM, όπου κάθε μέλος κάθε Κατακόρυφης Διατομής δραστηριοποιείται σε παρόμοιο επιχειρηματικό τομέα σε ό,τι αφορά τα προϊόντα που εμπορεύεται και τις αγορές στις οποίες απευθύνεται (π.χ. είδη ενδυμασίας, κοσμήματα, είδη γραφείου κ.ο.κ.).

**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.