

## IBM Watson Customer Experience Analytics

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

Το IBM Watson Customer Experience Analytics\* συγκεντρώνει, διαχειρίζεται και αναλύει δεδομένα πελατών για την παροχή πληροφοριών για την ψηφιακή διαδρομή και εμπειρία των πελατών καθ' όλη τη διάρκεια του ψηφιακού κύκλου ζωής τους. Το IBM Watson Customer Experience Analytics περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασισόμενες στην παροχή λύσεων εκδόσεις (Editions) και υπηρεσίες:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

\*Οι παραπομπές στο IBM Watson Customer Experience Analytics στις οποίες δεν αναφέρεται η έκδοση αφορούν σε όλες τις εκδόσεις.

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

Η έκδοση IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, η οποία διατίθεται ως μηνιαία συνδρομή, περιλαμβάνει τα εξής:

- Ψηφιακή ανάλυση (digital analytics): Διαχείριση ψηφιακού μάρκετινγκ με χειριστήρια ανάλυσης δεδομένων και συγκριτικές αξιολογήσεις μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής, δυνατότητα υπολογισμού της απόδοσης επενδύσεων για κάθε κανάλι μάρκετινγκ, εκτέλεση ad hoc αναλύσεων για ψηφιακά χαρακτηριστικά και χρήση δραστηριοτήτων επισκεπτών για την ενημέρωση και ανάπτυξη σχεδίων στοχευμένου μάρκετινγκ.
- Αναφορές ψηφιακής ανάλυσης που 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.
- Ανάλυση συμβάντων μετάβασης (journey analytics): Οπτικοποίηση των διαδρομών που ακολουθούν οι πελάτες σε συσκευές, κανάλια και σημεία επαφής.
- Αναζήτηση και αναπαραγωγή συνεδριών (session search and replay): Προβολή καταγεγραμμένων συνεδριών πελατών που πραγματοποιήθηκαν από φορητή συσκευή ή μέσω διαδικτυακής διεπαφής για την κατανόηση και επίλυση ζητημάτων που αντιμετώπισε ο πελάτης και την αντιμετώπιση προβλημάτων με εφαρμογές.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει έως πενήντα (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.
- Η χρέωση συνδρομής περιλαμβάνει 50 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες. Το Behavioral Analytics Additional Users μπορεί να αγοραστεί για κάθε πρόσθετο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη που απαιτείται επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή.

Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί πρόσβαση στην Υπηρεσία 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.

- γ. Για τη λειτουργία ανάλυσης συμβάντων μετάβασης (journey analytics) δεν τίθεται κάποιος περιορισμός στον αριθμό χρηστών.
- δ. Τέσσερις (4) χρονικές περίοδοι 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).
- ε. IBM Digital Analytics Benchmark, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID.
- στ. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID.
- ζ. IBM Digital Analytics Export, ανάλογα με την περίπτωση, ανά Client ID.
- η. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, ανάλογα με την περίπτωση ανά Client ID. Μπορεί να ισχύει μια χρέωση μετάβασης.
- θ. 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 Εξειδικευμένες Αναφορές (Ad-hoc Reports) του Πελάτη για 800 ημέρες από την τελευταία ημερομηνία της περιόδου αναφοράς που ορίζεται στην αναφορά. 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.
- ι. Δεδομένα αναφορών ψηφιακής ανάλυσης για οκτακόσιες (800) ημέρες συνολικά.
- ια. Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δύο (2) ημέρες συνολικά.
- ιβ. Αποθήκευση δεδομένων IBM Universal Behavior Exchange (UBX) που εστάλησαν στο Watson Customer Experience Analytics για 800 ημέρες.
- ιγ. Οι αναφορές ανάλυσης συμβάντων μετάβασης (journey analytics) για 800 ημέρες από την τελευταία ημερομηνία της περιόδου αναφοράς που ορίζεται στην αναφορά.
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Client IDs για λειτουργίες ψηφιακής ανάλυσης

Στον Πελάτη θα παρέχεται ένα (1) Client ID συνολικά 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 Watson 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.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition με λειτουργίες ψηφιακής ανάλυσης**

Οι συνδρομητές του IBM Digital Analytics που η αμέσως προηγούμενη Περίοδος Συνδρομής τους διέπετο 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 Watson 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 Watson 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 Watson 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 Watson 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.

- **Λειτουργίες του IBM Universal Behavior Exchange**

Το IBM Universal Behavior Exchange αποτελεί τεχνικό προαπαιτούμενο για το IBM Watson 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>.

### 1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Το IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες, τα Test Client IDs, τα δεδομένα αναφορών, τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες και τη διατήρηση δεδομένων που παρέχει η έκδοση Essentials.

- Ανάλυση συμπεριφορών και χρηστικότητας (Behavioral and Usability analytics): Δημιουργία αναφορών με δεδομένα συμπεριφοράς και χρηστικότητας (heatmaps) από διαδικτυακές εφαρμογές και εφαρμογές φορητών συσκευών, αλληλεπιδράσεις εφαρμογών, πληροφορίες συσκευών και περιεχόμενο χρηστών, τα οποία συλλέγονται και αποστέλλονται στην Υπηρεσία Cloud.
- Γνωσιακή ανάλυση δυσκολιών πλοήγησης (Cognitive Struggle analytics): Αυτόματος εντοπισμός δυσκολιών πλοήγησης πελατών, αποστολή προειδοποιήσεων, εκμάθηση και παροχή δυνατότητας αναπροσαρμογής ορίων από τον Πελάτη σε σελίδες διαδικτυακών εφαρμογών και εφαρμογών για φορητές συσκευές που έχουν σχεδιαστεί από τον Πελάτη.
- Δεδομένα αναφορών συμπεριφοράς για τριακόσιες εξήντα πέντε (365) ημέρες συνολικά.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για επτά (7) ημέρες συνολικά.
- Διατήρηση δεδομένων χρηστικότητας (heatmaps) για τριάντα (30) ημέρες συνολικά.

Στις χρεώσεις συνδρομής για το Standard Edition περιλαμβάνονται τα εξής:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Το IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες, τα Test Client IDs, τα δεδομένα αναφορών, τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες και τη διατήρηση δεδομένων που παρέχει η έκδοση Standard και επιπροσθέτως παρέχει αυξημένη διατήρηση δεδομένων και τις ακόλουθες λειτουργίες:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: Η συνδρομή περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed και IBM Multichannel Analytics.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δεκατέσσερις (14) ημέρες συνολικά.

- Διατήρηση δεδομένων χρησικότητας (heatmaps) για ενενήντα (90) ημέρες συνολικά.

#### 1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

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

- Ένα Εκατομμύριο Συμβάντα CX ανά μήνα για την αγορασμένη έκδοση IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- Πέντε (5) εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Δεδομένα αναφορών συμπεριφοράς για δώδεκα (12) μήνες.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δύο (2) ημέρες.
- Διατήρηση δεδομένων χρησικότητας (heatmaps) για τριάντα (30) ημέρες.
- Εξουσιοδότηση για την πρόσβαση σε ένα φόρουμ υποστήριξης.

Σημειώνεται ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν προβλέπει πιστώσεις που απορρέουν από Συμβάσεις Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA).

##### α. Διαθεσιμότητα του Κέντρου Πληροφοριακών Συστημάτων του IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

Το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που "φιλοξενεί" το Basics Edition βρίσκεται στη Γερμανία. 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.

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 1.2.1 IBM Watson 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 προσauζήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική περίοδο διατήρησης δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών που παρέχεται από το IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard ή Premium Edition.

- Επτά (7) πρόσθετες ημέρες
- Δεκατέσσερις (14) πρόσθετες ημέρες
- Είκοσι μία (21) πρόσθετες ημέρες
- Σαράντα εννέα (49) πρόσθετες ημέρες
- Εβδομήντα επτά (77) πρόσθετες ημέρες
- Εκατόν πέντε (105) πρόσθετες ημέρες

### 1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

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

#### α. 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 χρονικής περιόδου έως 400 ημερών.

#### β. 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.

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 στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί μια υβριδική λύση cloud που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτυακών ροών στην Υπηρεσία Cloud προκειμένου να αντλήσει πρόσθετες εμπειριστατωμένες γνώσεις 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.

Σε αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει 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 στην προσφορά Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

### 1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Η υπηρεσία διατίθεται στις ακόλουθες προσauξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο διατήρησης Δεδομένων Συλλογών του Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network.

- 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.
- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 14 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 21 ημερολογιακών ημερών.
- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 21 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 28 ημερολογιακών ημερών.

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 49 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 56 ημερολογιακών ημερών.
- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 77 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 84 ημερολογιακών ημερών.
- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 105 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 112 ημερολογιακών ημερών.

### 1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτύου, όπως π.χ. κωδικοί σφαλμάτων, BOT και ροές δεδομένων που είναι αποθηκευμένες στην λανθάνουσα μνήμη, στο Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Έτσι εμπλουτίζονται τα δεδομένα που καθίστανται διαθέσιμα στο Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, 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 των χρηστών που αποκτούν πρόσβαση σε αυτή την υπηρεσία περιορίζεται από τη βασική συνδρομή του Πελάτη για το Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud 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 προσδιοριστεί ο συνολικός αριθμός Συναλλαγών που αντιστοιχούν στην εν λόγω Αίτηση και 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τον ίδιο αριθμό ημερολογιακών ημερών κυλιόμενης διατήρησης Δεδομένων Συλλογών για τη βασική συνδρομή του Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics και την πρόσθετη υπηρεσία Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

### 1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. 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 περιβάλλον χρήστη του Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics για την αναπαραγωγή συνεδριών. Ο Πελάτης μπορεί να προγραμματίζει, να διαχειρίζεται και να παρακολουθεί τις εργασίες εξαγωγής.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται το εξής:

- Δυνατότητα εξαγωγής Δεδομένων του Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics εντός της αγορασμένης περιόδου διατήρησης δεδομένων του Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.
- 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.

#### **1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution**

Μια λύση που επιτρέπει σε Πελάτες να παρακολουθούν τις προβολές περιεχομένου από επισκέπτες που δεν γίνονται από τον ιστότοπο του Πελάτη, ώστε να μπορούν να κατανοήσουν το βαθμό κατά τον οποίο οι εντυπώσεις μάρκετινγκ (marketing impressions, π.χ. διαφημίσεις στην κεφαλίδα ιστοσελίδων (display-banner advertisements), μικροεργαλεία (widgets), διαδικτυακά διανεμημένα βίντεο (syndicated videos), μικροτόπιοι (micro-sites) κ.ο.κ.) συμβάλλουν στη "μετατροπή" πελατών στο δικό τους ιστότοπο.

#### **1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension**

Το Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων συλλεγμένων δεδομένων και αναφορών για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα:

- διατήρηση δεδομένων του Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, ανάλογα με την περίπτωση, για 12 επιπλέον μήνες.
- διατήρηση αναφορών του Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, ανάλογα με την περίπτωση, για 12 επιπλέον μήνες.

#### **1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows**

Το Additional Marketing Attribution Windows παρέχει στον πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί μια σειρά από πρόσθετες, χρονικές περιόδους αναδρομικής καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ (marketing attribution windows) επιπλέον της προκαθορισμένης ποσότητας που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud. Η ποσότητα των πρόσθετων χρονικών περιόδων καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ είναι η συνολική ποσότητα για τη συνδρομή, και όχι η ποσότητα για κάθε Client ID. Μια χρονική περίοδος καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται για περισσότερα από ένα Client IDs υπολογίζεται ως περισσότερες από μία χρονικές περιόδους καταμέτρησης απόδοσης μάρκετινγκ σε ό,τι αφορά τον προσδιορισμό των δικαιωμάτων που διαθέτει ο Πελάτης.

#### **1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics**

Μπορούν να αγοραστούν πρόσθετα Client IDs επιπλέον εκείνων που περιλαμβάνονται στη βασική συνδρομή στις ακόλουθες ποσότητες: 10, 20, 40, 80, 160, 320.

#### **1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations**

Το Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση της διαδικασίας σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων για προϊόντα στον ιστότοπο του οργανισμού του Πελάτη, στις εκστρατείες ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του και σε άλλα κανάλια μάρκετινγκ.
- Ένα λειτουργικό τμήμα διαχείρισης επιχειρησιακών κανόνων που επιτρέπει την αναπροσαρμογή των τελικών προτάσεων προϊόντων που συντάσσονται από τους αλγορίθμους συσχέτισης (affinity algorithms) της λύσης.
- Ένα λειτουργικό τμήμα διενέργειας δοκιμών A/B επιτρέπει την εκτέλεση δοκιμών τύπου "A/B/C & D split testing" για τον καθορισμό της σχετικής επίδρασης που έχουν διαφορετικές στρατηγικές πρότασης προϊόντων στη μετατροπή επισκεπτών ενός ιστοτόπου σε πελάτες.

Προϋπόθεση για τη χρήση αυτής της υπηρεσίας είναι η προμήθεια ενός δικαιώματος χρήσης του Watson Customer Experience Analytics από τον Πελάτη.

#### **1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες με το Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, χωρίς όμως να απαιτείται μια συνδρομή για το Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Στη συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Client IDs (μεταξύ 1-10) για την κάλυψη των αναγκών του.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import με τις βασικές ενότητες εισαγωγής δεδομένων (Category Definition File, Enterprise Products Report και Forecast Metrics).

#### **1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι μια πρόσθετη (Add-on) υπηρεσία και απαιτεί την προμήθεια μιας συνδρομής για το IBM Watson Customer Experience Analytics.

Το Watson Customer Experience Analytics AdTarget είναι μια λύση που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέγει και να διανέμει πληροφορίες για τις δραστηριότητες των επισκεπτών του ιστοτόπου του και προσδιοριστικά κατηγοριών επισκεπτών (segment identifiers) σε έως τρεις πιστοποιημένους από την IBM συνεργάτες στον τομέα των διαφημίσεων προβολής (display advertising). Τα δεδομένα για τις δραστηριότητες και τις κατηγορίες επισκεπτών χρησιμοποιούνται συνέχεια από τον (τους) συνεργάτη(-ες) του Πελάτη για την προβολή αντίστοιχου διαφημιστικού υλικού στους επισκέπτες μετά την αποχώρησή τους από τον ιστότοπο του Πελάτη.

#### **1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι μια πρόσθετη (Add-on) υπηρεσία και απαιτεί την προμήθεια μιας συνδρομής για το IBM Watson Customer Experience Analytics.

Το Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations είναι μια λύση που αυτοματοποιεί και βελτιστοποιεί τη διαδικασία σύνταξης εξατομικευμένων προτάσεων περιεχομένου στον ιστότοπο του οργανισμού του Πελάτη. Το περιβάλλον χρήστη του Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού μιας στρατηγικής πρότασης περιεχομένου και ορισμού συγκεκριμένων επιχειρησιακών κανόνων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του οργανισμού του Πελάτη.

#### **1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι μια πρόσθετη (Add-on) υπηρεσία και απαιτεί την προμήθεια μιας συνδρομής για το IBM Watson Customer Experience Analytics.

Το Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange είναι μια λύση που παρέχει στον Πελάτη μια ενιαία διεπαφή για την παραμετροποίηση και υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ιστοσελίδων και σελίδων για φορητές συσκευές. Επίσης παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την υλοποίηση προσδιοριστικών της IBM και Εμπορικών Συνεργατών της IBM σε μια ιστοσελίδα ή σελίδα για φορητές συσκευές τους. Το περιβάλλον χρήστη του Watson Customer Experience Digital Data Exchange παρέχει τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου της διαδικασίας δημιουργίας προσδιοριστικών, καθώς επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν προσδιοριστικά για σελίδες και ομάδες σελίδων βάσει ενός συνόλου κανόνων που καθορίζουν την εκτέλεση των προσδιοριστικών. Έχοντας αγοράσει το Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, ο Πελάτης μπορεί να εκτελέσει διαχειριστικές εργασίες με την τρέχουσα ή μια προηγούμενη υλοποίηση προσδιοριστικών της IBM, προσδιοριστικών Εμπορικών Συνεργατών της IBM και προσαρμοσμένου κώδικα JavaScript ή υποκείμενου σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας κώδικα σε διαφορετικά περιβάλλοντα.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την παροχή πέντε (5) εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης για την αρχική ένταξη (onboarding) του Πελάτη στο Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.



### 1.2.17 Υπηρεσίες Ένταξης για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

Το Cloud Service Onboarding (Υπηρεσίες Ένταξης για την Υπηρεσία Cloud) αποτελεί μια υποχρεωτική υπηρεσία προετοιμασίας που συνίσταται σε ένα συνδυασμό δραστηριοτήτων παροχής βοήθειας για τη διαδικασία αρχικής παροχής και παραμετροποίησης του προϊόντος και παροχής συμβουλών για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος ένταξης (onboarding consultant) που θα συνεργάζεται με έναν εκπρόσωπο του Πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, παρέχοντας συμβουλές και καθοδήγηση σχετικά με την υλοποίηση της λύσης. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τρεις (3) εξ αποστάσεως παρεχόμενες επιλογές Προετοιμασίας Υπηρεσιών Ένταξης (Onboarding Services Setup) που πρέπει να καταναλώνονται εντός ενενήντα (90) ημερών, για την έκδοση Essentials Edition, ως εξής:

#### α. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics και Tealeaf CX on Cloud)

- Υπηρεσίες ψηφιακής ανάλυσης διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK για έως εξήντα (60) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### β. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics)

- Υπηρεσίες ψηφιακής ανάλυσης διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### γ. Υπηρεσίες ένταξης (Tealeaf CX on Cloud)

- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK για έως εξήντα (60) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

### 1.2.18 Υπηρεσίες Ένταξης για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Το Cloud Service Onboarding (Υπηρεσίες Ένταξης για την Υπηρεσία Cloud) αποτελεί μια υποχρεωτική υπηρεσία προετοιμασίας που συνίσταται σε ένα συνδυασμό δραστηριοτήτων παροχής βοήθειας για τη διαδικασία αρχικής παροχής και παραμετροποίησης του προϊόντος και παροχής συμβουλών για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος ένταξης (onboarding consultant) που θα συνεργάζεται με έναν εκπρόσωπο του Πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, παρέχοντας συμβουλές και καθοδήγηση σχετικά με την υλοποίηση της λύσης. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τρεις (3) εξ αποστάσεως παρεχόμενες επιλογές Προετοιμασίας Υπηρεσιών Ένταξης (Onboarding Services Setup) που πρέπει να καταναλώνονται εντός ενενήντα (90) ημερών, για την έκδοση Standard Edition, ως εξής:

#### α. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud και Tealeaf CX Overstat)

- Υπηρεσίες ψηφιακής ανάλυσης διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK και IBM Tealeaf CX Overstat για έως εκατό (100) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής. Στην παραμετροποίηση του IBM Tealeaf CX Overstat και στην ανάλυση συμπεριφορών του Tealeaf μπορεί να περιλαμβάνονται οποιαδήποτε από τα παρακάτω:
  - Αναφορά χοάνης (funnel report) για ένα σενάριο χρήσης με πέντε πολύ βήματα - π.χ. ολοκλήρωση αγοράς, εγγραφή ή διαδικασία προσφοράς τιμής.
  - Αναφορές εγκατάλειψης (abandonment reports) για ένα βήμα του ανωτέρω σεναρίου χρήσης, διαμερισμένο βάσει διαφόρων χαρακτηριστικών του χρήστη/πελάτη, όπως π.χ. το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης, το είδος χρήστη, το λειτουργικό σύστημα και η πλατφόρμα.

- Αναφορές δυσκολιών πλοήγησης πελατών για ένα βήμα του σεναρίου χρήσης - π.χ. προσθήκη προϊόντων σε καλάθι αγορών αλλά εσφαλμένο άδειασμα του καλάθιου.
- Αναφορές μηνυμάτων σφαλμάτων για σφάλματα χρηστών/πελατών ή συστήματος/εφαρμογών και τις επιπτώσεις τους στην ολοκλήρωση της διαδικασίας.
- Παραμετροποίηση ιδιοτήτων του IBM Tealeaf CX Overstat για την υποστήριξη της δημιουργίας προηγμένων αναφορών ανάλυσης χάρτη θερμότητας (heat map) ή πεδίων φόρμας για το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης και την πλατφόρμα.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### β. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics)

- Υπηρεσίες ψηφιακής ανάλυσης διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### γ. Υπηρεσίες Ένταξης (Tealeaf CX on Cloud και Tealeaf CX Overstat)

- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK και IBM Tealeaf CX Overstat για έως εκατό (100) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής. Στην παραμετροποίηση του IBM Tealeaf CX Overstat και στην ανάλυση συμπεριφορών του Tealeaf μπορεί να περιλαμβάνονται οποιαδήποτε από τα παρακάτω:
  - Αναφορά χοάνης (funnel report) για ένα σενάριο χρήσης με πέντε πολύ βήματα - π.χ. ολοκλήρωση αγοράς, εγγραφή ή διαδικασία προσφοράς τιμής.
  - Αναφορές εγκατάλειψης (abandonment reports) για ένα βήμα του ανωτέρω σεναρίου χρήσης, διαμερισμένο βάσει διαφόρων χαρακτηριστικών του χρήστη/πελάτη, όπως π.χ. το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης, το είδος χρήστη, το λειτουργικό σύστημα και η πλατφόρμα.
  - Αναφορές δυσκολιών πλοήγησης πελατών για ένα βήμα του σεναρίου χρήσης - π.χ. προσθήκη προϊόντων σε καλάθι αγορών αλλά εσφαλμένο άδειασμα του καλάθιου.
  - Αναφορές μηνυμάτων σφαλμάτων για σφάλματα χρηστών/πελατών ή συστήματος/εφαρμογών και τις επιπτώσεις τους στην ολοκλήρωση της διαδικασίας.
  - Παραμετροποίηση ιδιοτήτων του IBM Tealeaf CX Overstat για την υποστήριξη της δημιουργίας προηγμένων αναφορών ανάλυσης χάρτη θερμότητας (heat map) ή πεδίων φόρμας για το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης και την πλατφόρμα.
  - Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

### 1.2.19 Υπηρεσίες Ένταξης για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Το Cloud Service Onboarding (Υπηρεσίες Ένταξης για την Υπηρεσία Cloud) αποτελεί μια υποχρεωτική υπηρεσία προετοιμασίας που συνίσταται σε ένα συνδυασμό δραστηριοτήτων παροχής βοήθειας για τη διαδικασία αρχικής παροχής και παραμετροποίησης του προϊόντος και παροχής συμβουλών για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος ένταξης (onboarding consultant) που θα συνεργάζεται με έναν εκπρόσωπο του Πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, παρέχοντας συμβουλές και καθοδήγηση σχετικά με την υλοποίηση της λύσης. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τρεις (3) εξ αποστάσεως παρεχόμενες επιλογές Προετοιμασίας Υπηρεσιών Ένταξης (Onboarding Services Setup) που πρέπει να καταναλώνονται εντός ενενήντα (90) ημερών, για την έκδοση Premium Edition, ως εξής:

#### α. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud και Tealeaf CX Overstat)

- Υπηρεσίες διάρκειας έως εκατό οκτώ (108) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM, συμπεριλαμβανομένου του Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed και Multi-Channel) και του Product Recommendations, για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK και IBM Tealeaf CX Overstat για έως εκατό (100) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή

φορητής συσκευής. Στην παραμετροποίηση του IBM Tealeaf CX Overstat και στην ανάλυση συμπεριφορών του Tealeaf μπορεί να περιλαμβάνονται οποιαδήποτε από τα παρακάτω:

- Αναφορά χοάνης (funnel report) για ένα σενάριο χρήσης με πέντε πολύ βήματα - π.χ. ολοκλήρωση αγοράς, εγγραφή ή διαδικασία προσφοράς τιμής.
- Αναφορές εγκατάλειψης (abandonment reports) για ένα βήμα του ανωτέρω σεναρίου χρήσης, διαμερισμένο βάσει διαφόρων χαρακτηριστικών του χρήστη/πελάτη, όπως π.χ. το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης, το είδος χρήστη, το λειτουργικό σύστημα και η πλατφόρμα.
- Αναφορές δυσκολιών πλοήγησης πελατών για ένα βήμα του σεναρίου χρήσης - π.χ. προσθήκη προϊόντων σε καλάθι αγορών αλλά εσφαλμένο άδειασμα του καλάθιου.
- Αναφορές μηνυμάτων σφαλμάτων για σφάλματα χρηστών/πελατών ή συστήματος/εφαρμογών και τις επιπτώσεις τους στην ολοκλήρωση της διαδικασίας.
- Παραμετροποίηση ιδιοτήτων του IBM Tealeaf CX Overstat για την υποστήριξη της δημιουργίας προηγμένων αναφορών ανάλυσης χάρτη θερμότητας (heat map) ή πεδίων φόρμας για το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης και την πλατφόρμα.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### β. Υπηρεσίες Ένταξης (Digital Analytics)

- Υπηρεσίες διάρκειας έως εκατό οκτώ (108) ωρών για την παροχή συμβουλών σχετικά με την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ψηφιακής ανάλυσης της IBM, συμπεριλαμβανομένου του Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed και Multi-Channel) και του Product Recommendations, για έναν (1) ιστότοπο ανά εταιρικό τομέα ή για μία (1) εφαρμογή για φορητές συσκευές.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

#### γ. Υπηρεσίες Ένταξης (Tealeaf CX on Cloud και Tealeaf CX Overstat)

- Υπηρεσίες IBM Tealeaf CX on Cloud SDK και IBM Tealeaf CX Overstat για έως εκατό (100) ώρες για ένα (1) σενάριο χρήσης αναπαραγωγής συνεδρίας μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής. Στην παραμετροποίηση του IBM Tealeaf CX Overstat και στην ανάλυση συμπεριφορών του Tealeaf μπορεί να περιλαμβάνονται οποιαδήποτε από τα παρακάτω:
  - Αναφορά χοάνης (funnel report) για ένα σενάριο χρήσης με πέντε πολύ βήματα - π.χ. ολοκλήρωση αγοράς, εγγραφή ή διαδικασία προσφοράς τιμής.
  - Αναφορές εγκατάλειψης (abandonment reports) για ένα βήμα του ανωτέρω σεναρίου χρήσης, διαμερισμένο βάσει διαφόρων χαρακτηριστικών του χρήστη/πελάτη, όπως π.χ. το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης, το είδος χρήστη, το λειτουργικό σύστημα και η πλατφόρμα.
  - Αναφορές δυσκολιών πλοήγησης πελατών για ένα βήμα του σεναρίου χρήσης - π.χ. προσθήκη προϊόντων σε καλάθι αγορών αλλά εσφαλμένο άδειασμα του καλάθιου.
  - Αναφορές μηνυμάτων σφαλμάτων για σφάλματα χρηστών/πελατών ή συστήματος/εφαρμογών και τις επιπτώσεις τους στην ολοκλήρωση της διαδικασίας.
  - Παραμετροποίηση ιδιοτήτων του IBM Tealeaf CX Overstat για την υποστήριξη της δημιουργίας προηγμένων αναφορών ανάλυσης χάρτη θερμότητας (heat map) ή πεδίων φόρμας για το χρησιμοποιούμενο πρόγραμμα πλοήγησης και την πλατφόρμα.
- Παραμετροποίηση της δυνατότητας δημιουργίας αναφορών συμβάντων μετάβασης πελατών και ενοποίηση με το IBM Universal Behavior Exchange.

### 1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

#### 1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Το Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία που παρέχεται βάσει συνδρομής. Κάθε δικαίωμα Δέσμευσης (Engagement) παρέχει στον Πελάτη τις υπηρεσίες ενός καθορισμένου τεχνικού υποστήριξης σε ενότητες των δέκα (10) ωρών μηνιαίως. Ο τεχνικός υποστήριξης θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην αντιμετώπιση ζητημάτων,

θα προτείνει προληπτικές ενέργειες και θα παρέχει βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων. Στις εξατομικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης περιλαμβάνονται οι εξής: προληπτική συντήρηση, καθοδήγηση που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις για το συγκεκριμένο επιχειρηματικό κλάδο του Πελάτη, και μεγιστοποίηση της παραγωγικής χρήσης της προσφοράς. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Watson Customer Experience Analytics και τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα.

### **1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (16 hours)**

Αυτή η διαρκής υπηρεσία παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. 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.

### **1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (40 hours)**

Αυτή η διαρκής υπηρεσία παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. 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.

### **1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (60 hours)**

Αυτή η διαρκής υπηρεσία παρέχει 60 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο ενός μηνός. Η Υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί για τους υπόλοιπους μήνες της περιόδου ισχύος της συνδρομής για το Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics που απομένουν από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. 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). Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα.

### **1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Create a Prioritization Plan for Customer Experience Improvements by Comparing your Business KPIs to Current Performance**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 40 ωρών που εστιάζουν 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.

### **1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Configuration, Deployment and Product Consulting (12 months)**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 960 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 12 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). Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Advice, Planning, and Configuration for a Mobile Application Integration**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία 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.

### **1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

### **1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Next Step Improvement in Customer Experience Through the Development, Planning, and Deployment of 1 Complete Use Case**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία 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.

### **1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standard Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months & 12 months)**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

### **1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Monitoring, Finding, and Solving the Customer Experience Common Trouble Spots**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 16 ωρών, 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.

### **1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Evaluating the Results of Creative and Content changes on your Website to Drive Future Design Decisions**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών και ανάλυσης για τον προσδιορισμό των επιπτώσεων μιας νέας σχεδίασης, μιας βελτίωσης ή μιας νέας εφαρμογής στην επιλογή διαδρομών (pathing), στη συμπεριφορά επισκεπτών και στη συνολική απόδοση του δικτυακού σας τόπου. Αυτή η ανάλυση βασίζεται στη διαθεσιμότητα των απαραίτητων αναφορών και μετρικών στοιχείων στο Watson Customer Experience Analytics από την περίοδο πριν και μετά την αλλαγή του ιστοτόπου. Ο Πελάτης πρέπει να ορίσει τις προϋποθέσεις για την ανάλυση κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας σύσκεψης, όπως π.χ. τα εύρη ημερομηνιών, λεπτομερή στοιχεία για τις αλλαγές που έγιναν και η προσθήκη προσδιοριστικών/παρακολούθηση που είναι απαραίτητη για την προβολή των εν λόγω αλλαγών στην καθορισμένη ταυτότητα Watson Customer Experience Analytics. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### **1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Increase Conversions, Revenue, and Speed of Transaction with a Path to Purchase Audit**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών: ανάλυση υψηλού επιπέδου για την απόκτηση ευρείας κατανόησης της απόδοσης των διαδικασιών μετατροπής στον ιστότοπο του Πελάτη, την καθιέρωση βάσεων αναφοράς για τις κύριες μετρήσεις

απόδοσης του ιστοτόπου, την παροχή σημαντικών πληροφοριών για τη συμπεριφορά των επισκεπτών και τον προσδιορισμό ευκαιριών βελτίωσης της απόδοσης του ιστοτόπου σε κρίσιμα σημεία μετατροπής. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### **1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Create more Customers by Improving and Optimizing the Conversion Process**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, ανάλυσης και συστάσεων για την καθορισμένη διαδικασία μετατροπής του Πελάτη. Χρησιμοποιούνται προηγμένες τεχνικές ανάλυσης με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων του αναλυόμενου ιστοτόπου και τον εντοπισμό των κύριων προβλημάτων και σημείων τριβής. Απαιτείται η απόδοση μοναδικών προσδιοριστικών τιμών στις σελίδες του Πελάτη που επηρεάζονται από τη διαδικασία πριν την έναρξη των εργασιών. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### **1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Discover your Best Product Lines and Segment Trends to Drive Investment, Promotions, and Campaigns**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών για την εξέταση, τις βέλτιστες πρακτικές και συστάσεις για την ενημέρωση του αρχείου CDF (Category Definition File) του Πελάτη. Το εργαστήριο δεν περιλαμβάνει την πραγματική ενημέρωση του αρχείου CDF από την IBM. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### **1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Improve your Tagging to Learn More about your Customers and Drive better Personalization**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών και διεξάγει έναν αναλυτικό γενικό έλεγχο (health check) της βασικής χρήσης προσδιοριστικών (tagging) στην ανάλυση δεδομένων από τον Πελάτη. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### **1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Keep Customers Engaged by Optimizing Key Web Pages**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών και ανάλυσης για τον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας οποιασδήποτε σελίδας ή είδους σελίδας (έως 30 σελίδες ανά είδος σελίδας) της επιλογής του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της αρχικής σελίδας (home page), των σελίδων "προσγείωσης" μάρκετινγκ (marketing landing pages), των σελίδων προϊόντων ή των σελίδων κατηγοριών προϊόντων. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### **1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Move your Business Ahead of the Pack by Adopting the Latest Best Practices in Performance Measurement**

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 40 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών αναφορικά με τον προσδιορισμό των επιχειρησιακών αναγκών του Πελάτη και την πρόταση στρατηγικών αλλαγών στην υλοποίηση προσδιοριστικών (tagging). Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την ίδια την ενημέρωση των προσδιοριστικών ή την υλοποίηση των ενημερωμένων προσδιοριστικών. Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει την παροχή βοήθειας από τις ομάδες τεχνικών της IBM. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην

Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Protect Against Lost eCommerce Revenue by Ensuring a Successful Checkout

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 48 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, ανάλυσης και συστάσεων για την καθορισμένη διαδικασία ολοκλήρωσης αγοράς. Απαιτεί την εκ των προτέρων υλοποίηση προσδιοριστικών προβολής σελίδας (page view tags) με μοναδικές τιμές αναγνώρισης σελίδας σε κάθε σελίδα της διαδικασίας ολοκλήρωσης αγοράς. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως 20 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών. Το αντικείμενο της υπηρεσίας ορίζεται κατόπιν συζήτησης του Πελάτη με τον αναλυτή της IBM. Προϋπόθεση είναι ότι η παροχή της υπηρεσίας πρέπει να θεωρείται επικτή από τον αναλυτή της IBM. Οι Υπηρεσίες αγοράζονται ανά Δέσμευση και λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς ή την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβασή του στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι μεταγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

## 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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

## 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](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. Χρέωσεις

### 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:

- **Συμβάν (Event)** είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud.

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: Συμβάντα Μετάβασης (Journey Events), Συμβάντα Συμπεριφοράς (Behavior Events) και Ψηφιακά Συμβάντα (Digital Events).

- **Συμβάν Μετάβασης (Journey Event)** – 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.
- **Συμβάν Συμπεριφοράς (Behavior Event)** – 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.
- **Ψηφιακό Συμβάν (Digital Event)** – μια Κλήση στον Εξυπηρετητή. 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.

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.

- **Δέσμευση (Engagement)** – είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- **Μονάδα Μετατροπής Εσόδων (Revenue Conversion Unit - Μονάδα RCU)** – είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα. Η μετατροπή Εσόδων σε Μονάδες RCU γίνεται σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που διατίθεται στην ιστοσελίδα [http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Εντύπωση Μάρκετινγκ (Marketing Impression)** – κάθε εμφάνιση μιας διαφήμισης ή διαφημιστικού πανό (banner) σε μια ιστοσελίδα η οποία βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud.
- **Αλληλεπιδράσεις (Interactions)** – 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.

- **Κλήση στον Εξυπηρετητή** – δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud ή υφίστανται επεξεργασία από τις Υπηρεσίες Cloud εξαιτίας ενός προσδιορισμένου συμβάντος που προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη.

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.

## 4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια χρέωση για 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 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

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

### 5.2 Υπηρεσίες μη-IBM (Παρεχόμενες "Ως Έχουν")

Google Maps, Neustar, Afiliias, Slack AP, WalkMe, Ghostery

### 5.3 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 365 ημέρες.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δύο (2) ημέρες συνολικά για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για επτά (7) ημέρες συνολικά και διατήρηση δεδομένων ανάλυσης χρηστικότητας (heatmaps) για τριάντα (30) ημέρες συνολικά (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων") για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δεκατέσσερις (14) ημέρες συνολικά και διατήρηση δεδομένων ανάλυσης χρηστικότητας (heatmaps) για ενενήντα (90) ημέρες συνολικά (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων") για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Διατήρηση δεδομένων αναπαραγωγής συνεδριών για δύο (2) ημέρες και διατήρηση δεδομένων ανάλυσης χρηστικότητας (heatmaps) για τριάντα (30) ημέρες (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων") για το IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

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.

#### 5.4 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.

#### 5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Παρόλο που οι Υπηρεσίες Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmark Services) ανήκουν στο βασικό μέρος της Υπηρεσίας Cloud, η συμμετοχή σας 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 οποιουδήποτε 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 οποιοσδήποτε 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. **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.).

## 5.6 Ευθύνη για τη Λήψη Προληπτικών Μέτρων

Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει τους παρακάτω κανόνες για τη διατήρηση της ποιότητας και της ακεραιότητας της Υπηρεσίας Cloud. Οι Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για τη λύση IBM Watson Customer Experience Analytics θα ενημερώνονται για τις όποιες διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προβαίνει η IBM, όπως περιγράφεται παρακάτω.

## 5.7 Ετοιμότητα για την Περίοδο Διακοπών

Για τους Πελάτες που λαμβάνουν την Υπηρεσία Cloud στη Βόρεια Αμερική, δεδομένης της μεταβλητότητας του όγκου των ροών δεδομένων κατά τη διάρκεια των δύο χρονικών περιόδων (i) από την ημέρα των Ευχαριστιών (Thanksgiving) μέχρι την επόμενη Δευτέρα και (ii) στις 24 και 25 Δεκεμβρίου (από κοινού, η "Περίοδος Διακοπών στις Η.Π.Α."), ο Πελάτης οφείλει να παρέχει μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου κάθε χρόνο μια εκτίμηση των όγκων δεδομένων τους κατά τη διάρκεια της Περιόδου Διακοπών στις Η.Π.Α. Η IBM θα επιδεικνύει εύλογη φροντίδα συνεργαζόμενη με τον Πελάτη για την αντιμετώπιση των εν λόγω εκτιμήσεων χρησιμοποιώντας βέλτιστες πρακτικές. Οι Πελάτες που υποεκτιμούν στις προβλέψεις τους τον όγκο δεδομένων κατά τη διάρκεια της Περιόδου Διακοπών στις Η.Π.Α. κατά είκοσι πέντε (25%) τοις εκατό ή παραπάνω θα υπόκεινται στη λήψη ενός ή περισσότερων μέτρων εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών.

## 5.8 Όρια Μεγέθους Δεδομένων

Οι μονάδες μέτρησης στις οποίες βασίζονται τα δικαιώματα χρήσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα (Monthly Million Interactions). Το μέγεθος δεδομένων ορίζεται ως μια "Συναλλαγή", όπου το μέγιστο μέγεθος μιας Συναλλαγής δεδομένων είναι 2 MB. Οι Συναλλαγές που υπερβαίνουν τα 2 MB θα στρογγυλοποιούνται στην επόμενη ενότητα των 2 MB και θα συνυπολογίζονται στο συνολικό αριθμό Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται ο Πελάτης. Οι Πελάτες που οι συναλλαγές τους υπερβαίνουν τα 2 MB θα υπόκειντο σε μία ή περισσότερες διορθωτικές ενέργειες. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί το μέγεθος δεδομένων σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται, θα του επιβληθούν χρεώσεις υπέρβασης. Σημείωση: Τα Όρια Μεγέθους Δεδομένων δεν ισχύουν για πελάτες λύσεων Akamai ή υβριδικών λύσεων.

## 5.9 Μήτρα Εφαρμογής Διορθωτικών Ενεργειών

Μπορούν να ληφθούν τα ακόλουθα μέτρα εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών:

- α. Περιορισμός Επεξεργασίας (Throttling): πρόκειται για την ενέργεια της δειγματοληπτικής συλλογής δεδομένων.
- β. Παύση (Stoppage): πρόκειται για την ενέργεια της πλήρους απαγόρευσης της εισόδου οποιωνδήποτε δεδομένων του Πελάτη στην υποδομή Cloud του IBM Watson Customer Experience Analytics.
- γ. Τροποποίηση Στοιχείων Δεδομένων (Data Element Modification): πρόκειται για την τροποποίηση στοιχείων δεδομένων (συμβάντων συμπεριφοράς, ιδιοτήτων αιτήσεων, ιδιοτήτων βημάτων, ιδιοτήτων συνεδριών) για τη διόρθωση ανακριβειών στα δεδομένα.
- δ. Δεν θα παρέχονται Πιστώσεις SLA σε Πελάτες που δεν συμμορφώνονται με τις Κατευθυντήριες Γραμμές και τις Διαδικασίες για την Ετοιμότητα για την Περίοδο Διακοπών.

## 5.10 Χρεώσεις Εξομάλυνσης Δεδομένων

Για τους Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics ισχύει ότι εάν η πραγματική τους χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της ετήσιας περιόδου συνδρομής υπερβαίνει κατά δώδεκα (12) φορές τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής. Για τους Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics ισχύει ότι εάν η πραγματική τους χρήση κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε τριμήνου (με βάση το ημερολογιακό έτος αρχίζοντας από την 1η Ιανουαρίου) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής κατά τρεις (3) φορές, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 5.11 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.

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 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 υπό την προϋπόθεση να έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. 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.