

IBM Analytics Professional Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Επιτάχυνσης

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για την επιτάχυνση του σχεδιασμού και της υιοθέτησης από τον Πελάτη βασιζόμενων στο cloud λύσεων ανάλυσης.

1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM Analytics Professional Services, Data Strategy Design

Η IBM παρέχει αυτή την υπηρεσία σχεδίασης στρατηγικής δεδομένων (Εργαστήριο Στρατηγικής Δεδομένων - Data Strategy Workshop) ως ένα από τα πιο σημαντικά αρχικά βήματα στο πλαίσιο της συνεργασίας με τον Πελάτη για την ευθυγράμμιση της στρατηγικής δεδομένων του Πελάτη με τους βασικούς παράγοντες και τις απαιτούμενες εργασίες για τη σχεδίαση μιας επιχειρησιακής στρατηγικής δεδομένων. Μετά το σχηματισμό μιας σαφούς εικόνας της στρατηγικής "business-to-data" και των αντίστοιχων στόχων, με τη χρήση σεναρίων χρήσης δεδομένων, οι απαιτήσεις δεδομένων και τα αντίστοιχα χαρακτηριστικά σχεδίασης μπορούν να διατυπωθούν και να παγιωθούν. Τα αποτελέσματα του Εργαστηρίου Στρατηγικής Δεδομένων επιτρέπουν στον Πελάτη να προχωρήσει με τα επόμενα βήματα προκειμένου να εκτελέσει μια διαδικασία PoV (proof of value) ή να καθορίσει και να επεξεργαστεί πιο σύνθετα κριτήρια σχεδίασης για την τοπολογία δεδομένων, τη διακυβέρνηση δεδομένων και το αποθετήριο πρωτογενών δεδομένων (data lake) για την αποτελεσματική εφαρμογή της τελικής επιχειρησιακής λύσης.

Στα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, τα εξής:

- Κατανόηση επιχειρηματικών στρατηγικών
- Ανάλυση ιστοριών χρηστών
- Προσδιορισμός συγκεκριμένων αποθηκών δεδομένων (data stores), κατόχων, περιεχομένου και κύκλων ζωής
- Προσδιορισμός μεγέθους και αύξησης μεγέθους δεδομένων
- Αξιολόγηση ασφάλειας και εμπιστευτικότητας δεδομένων
- Προσδιορισμός αναγκών προφίλ και ποιότητας
- Προσδιορισμός απαιτούμενης διαχείρισης μεταδεδομένων
- Συσχέτιση αποθηκών δεδομένων με προτεινόμενα λειτουργικά και αναλυτικά εργαλεία
- Αξιολόγηση δεδομένων σε σύγκριση με τους επιχειρηματικούς στόχους και τα σενάρια χρήσης

Αυτή η υπηρεσία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 100 το πολύ ωρών από αρχιτέκτονες δεδομένων και εξειδικευμένους τεχνικούς της IBM στο πλαίσιο της υποστήριξης της σχεδίασης, σε συνεργασία με τον Πελάτη, της Στρατηγικής Δεδομένων του οργανισμού του.

1.1.2 IBM Analytics Professional Services, Data Topology Design

Η IBM παρέχει αυτή την υπηρεσία σχεδίασης τοπολογίας δεδομένων (Εργαστήριο Τοπολογίας Δεδομένων - Data Topology Workshop) ως ένα από τα πιο σημαντικά επόμενα βήματα για την περαιτέρω εξειδίκευση της στρατηγικής δεδομένων και την κατάρτιση ενός οδικού χάρτη για την επιχείρηση του Πελάτη. Ως λογικό επακόλουθο των δραστηριοτήτων ορισμού της επιχειρηματικής στρατηγικής και της αντίστοιχης στρατηγικής δεδομένων, αυτό το Εργαστήριο Τοπολογίας Δεδομένων συνίσταται σε μια βαθύτερη ανάλυση του τοπίου δεδομένων και των ζητημάτων της τοπολογίας που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης στο πλαίσιο της επίτευξης των ευρύτερων στόχων του Πελάτη αναφορικά με την αξιοποίηση των επιχειρησιακών δεδομένων του οργανισμού του. Η τοπολογία δεδομένων παρέχει μια στατική προβολή των ζωνών, της δομής, της προέλευσης και της χρήσης δεδομένων. Πάνω στην τοπολογία παρέχονται επιπλέον επίπεδα πληροφοριών μοντελοποίησης ροών δεδομένων, τα οποία παρέχουν

προβολές των "ενεργών ροών" μετακινούμενων δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων χαρακτηριστικών όπως π.χ. η ταχύτητα, ο κύκλος ζωής και ο όγκος των δεδομένων.

Στα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, τα εξής:

- Εννοιολογική μοντελοποίηση αποθηκών δεδομένων (data stores), μηχανών και ροών δεδομένων σε ένα υβριδικό τοπίο
- Προσδιορισμός θέσεων και ζωνών και των αντίστοιχων διεπαφών που απαιτούνται για την υποστήριξη επιχειρηματικών στόχων
- Προσδιορισμός της απαιτούμενης ενοποίησης και της αντίστοιχης επεξεργασίας για την υποστήριξη επιχειρηματικών στόχων
- Αξιολόγηση της υφιστάμενης αρχιτεκτονικής δεδομένων και της υποστήριξης ροών
- Ανασκόπηση υφιστάμενων πρωτοβουλιών μετασχηματισμού σε υβριδική επιχείρηση
- Τεκμηρίωση του επιπέδου ωριμότητας και κατάρτιση οδικού χάρτη για την υλοποίηση μιας προτεινόμενης λύσης
- Παραγωγή αναλυτικών σκοπούμενων εννοιολογικών μοντέλων αρχιτεκτονικής
- Σύγκριση της υφιστάμενης αρχιτεκτονικής με τη σκοπούμενη αρχιτεκτονική και περιγραφή των απαιτούμενων βημάτων σε έναν οδικό χάρτη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 100 το πολύ ωρών από αρχιτέκτονες δεδομένων και εξειδικευμένους τεχνικούς της IBM στο πλαίσιο της υποστήριξης της ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον Πελάτη, της Τοπολογίας Δεδομένων του οργανισμού του.

1.1.3 IBM Analytics Professional Services, Data Lake Design

Η IBM παρέχει αυτή την υπηρεσία σχεδίασης αποθετηρίου πρωτογενών δεδομένων (Εργαστήριο Αποθετηρίου Πρωτογενών Δεδομένων - Data Lake Workshop) για την από κοινού διαμόρφωση μιας υβριδικής αρχιτεκτονικής αποθετηρίου πρωτογενών δεδομένων για τον Πελάτη. Το Εργαστήριο Αποθετηρίου Πρωτογενών Δεδομένων ξεκινά με μια επανεπιβεβαίωση της ορθής κατανόησης της έννοιας "Data Lake" και του τρόπου υλοποίησής του στο περιβάλλον του Πελάτη προκειμένου να παρέχει τα μέγιστα δυνατά οφέλη στην επιχείρηση με τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα. Μέσω μιας αναλυτικής συζήτησης του υφιστάμενου περιβάλλοντος δεδομένων του Πελάτη και των απαιτήσεων για το μέλλον, οι συμμετέχοντες σε αυτή τη συνεδρία μπορούν να καταλήξουν σε ένα συμφωνημένο οδικό χάρτη για το μελλοντικό αποθετήριο πρωτογενών δεδομένων.

Στα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, τα εξής:

- Επίτευξη μιας κοινής κατανόησης της υβριδικής, βασιζόμενης στο cloud αρχιτεκτονικής ασφαλούς αποθετηρίου πρωτογενών δεδομένων στο πλαίσιο μιας συνεδρίας αναλυτικής σχεδίασης που θα καλύπτει τη ροή δεδομένων, την ασφάλεια, την υψηλή διαθεσιμότητα, την αποκατάσταση μετά από καταστροφή, την ενοποίηση με το cloud και τη διαχείριση συμπλεγμάτων.
- Επεξήγηση της προσέγγισης της IBM για τα αποθετήρια πρωτογενών δεδομένων και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της προσέγγισης αυτής.
- Προσδιορισμός και επιβεβαίωση επιχειρηματικών προτεραιοτήτων και κατανόηση του γενικού περιβάλλοντος πληροφορικής, του τοπίου δεδομένων και των υφιστάμενων ελλείψεων σε ό,τι αφορά την υλοποίηση ενός σεναρίου δημιουργίας αποθετηρίου πρωτογενών δεδομένων.
- Παροχή βοήθειας στην ευθυγράμμιση επιχειρηματικών προτεραιοτήτων με τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος πληροφορικής και στον προγραμματισμό των επόμενων βημάτων για την υλοποίηση μιας λύσης αποθετηρίου πρωτογενών δεδομένων.
- Κατάρτιση ενός σχεδίου εκτέλεσης.
- Προσδιορισμός απαιτήσεων για την ενοποίηση πολλαπλών και υβριδικών περιβαλλόντων cloud, τη δικτύωση και τη διασύνδεση περιβαλλόντων cloud (cloud exchange), τις στοίβες (stacks) λογισμικού και το λογισμικό ανοιχτού κώδικα, την υποδομή και την τροφοδότησή της, τη διαχείριση υλικού εξοπλισμού και συμπλεγμάτων, τον προγραμματισμό δυναμικότητας, τη μεταφορά και ασφάλεια δεδομένων, και την αυτοματοποίηση παραγωγής.

Αυτή η υπηρεσία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 100 το πολύ ωρών από αρχιτέκτονες δεδομένων και εξειδικευμένους τεχνικούς της IBM στο πλαίσιο της υποστήριξης της ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον Πελάτη, του Αποθετηρίου Πρωτογενών Δεδομένων του οργανισμού του.

1.1.4 IBM Analytics Professional Services, Common Data and Governance Design

Η IBM παρέχει αυτή την υπηρεσία γενικής σχεδίασης δεδομένων και διακυβέρνησης (Εργαστήριο Διακυβέρνησης - Governance Workshop) για τη διαμόρφωση κοινών προσεγγίσεων για τη διαχείριση και διακυβέρνηση δεδομένων. Το Εργαστήριο Διακυβέρνησης αρχίζει με μια επισκόπηση κοινών εννοιών δεδομένων και απαιτήσεων διακυβέρνησης δεδομένων. Μέσω μιας αναλυτικής συζήτησης των αναγκών παρακολούθησης καταγωγής μεταδεδομένων και διακυβέρνησης, οι συμμετέχοντες σε αυτή τη συνεδρία θα μπορούν να προσδιορίσουν τις υφιστάμενες ελλείψεις και κενά στη διακυβέρνηση δεδομένων και τις απαιτούμενες ενέργειες για τη χάραξη μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής διακυβέρνησης δεδομένων.

Στα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, τα εξής:

- Διεξαγωγή μιας αναλυτικής συνεδρίας που θα καλύπτει την παρακολούθηση καταγωγής μεταδεδομένων (metadata lineage), τον κατάλογο διακυβέρνησης, την ποιότητα δεδομένων, τη διαχείριση κύκλου ζωής δεδομένων και τη διαχείριση οντοτήτων.
- Ενσωμάτωση κοινών βέλτιστων πρακτικών για τη διαχείριση δεδομένων, την παρακολούθηση καταγωγής μεταδεδομένων, τη διακυβέρνηση και την ανάλυση δεδομένων στη βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη στρατηγική δεδομένων του Πελάτη.
- Ανασκόπηση της στρατηγικής επιτυχίας για τον Κύριο Υπεύθυνο Δεδομένων και της στρατηγικής επιχειρησιακών δεδομένων.
- Ανασκόπηση κοινών εννοιών δεδομένων και καλών πρακτικών.
- Διερεύνηση της Διαχείρισης Κρίσιμων Δεδομένων και της Ανάλυσης Οντοτήτων, των μοντέλων και δομών δεδομένων, των καταλόγων μεταδεδομένων και διακυβέρνησης, της ποιότητας και των προφίλ δεδομένων, και της υποστήριξης ανοιχτού κώδικα και διακυβέρνησης.

Αυτή η υπηρεσία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 100 το πολύ ωρών από αρχιτέκτονες δεδομένων και εξειδικευμένους τεχνικούς της IBM στο πλαίσιο της υποστήριξης της ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον Πελάτη, της Γενικής Σχεδίασης Δεδομένων και Διακυβέρνησης του οργανισμού του.

1.1.5 IBM Analytics Professional Services, Solution Architectural Consultancy

Η IBM παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία αρχιτεκτονικής (Συμβουλευτική Υπηρεσία) ώστε να βοηθά τον Πελάτη στον προσδιορισμό και στην τεκμηρίωση πρακτικών σεναρίων χρήσης, ορίζοντας την προσέγγιση για τη διαδικασία μετάβασης, την επιχειρηματική αξία, τις προσδοκίες, την τρέχουσα και μελλοντική κατάσταση ή τους οδικούς χάρτες γενικού επιπέδου αναφορικά με το σχεδιασμό, τη δόμηση και την υλοποίηση της αρχιτεκτονικής της λύσης ανάλυσης δεδομένων του Πελάτη.

Κάθε Δέσμευση αναφορικά με αυτή τη Συμβουλευτική Υπηρεσία περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών και την παράδοση 40 το πολύ ανθρωπωρών μέσω εικονικών συνεδριών.

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας, με σκοπό:

- την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για τη Συμβουλευτική Υπηρεσία, και
- τον εξέταση του εύρους των στόχων του Πελάτη για την εκτίμηση της απαιτούμενης ποσότητας της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας που πρέπει να αγοραστεί.

Εάν η υπηρεσία αυτή αγοραστεί σε μια ποσότητα μεγαλύτερη από 1 στην ίδια παραγγελία, τότε θα διεξαχθεί μόνο μία (1) εναρκτήρια σύσκεψη του έργου.

Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών για την Αρχιτεκτονική της Λύσης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα των σαράντα (40) ωρών με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πρώτης προτεραιότητας που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, στις οποίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- σχεδιασμός και επικύρωση σεναρίων χρήσης,
- ανάπτυξη προτάσεων παράδοσης,
- ορισμός προσέγγισης για τη διαδικασία μετάβασης (migration),
- αξιολόγηση δεδομένων του Πελάτη,
- επίδειξη και πιλοτική υλοποίηση σεναρίων χρήσης, ή
- επικύρωση της λύσης.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στη Συμβουλευτική Υπηρεσία.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

1.1.6 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Architectural Consultancy

Η IBM παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία αρχιτεκτονικής (Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας) ώστε να βοηθά τον Πελάτη στον προσδιορισμό και στην τεκμηρίωση πρακτικών σεναρίων χρήσης, ορίζοντας την προσέγγιση για τη διαδικασία μετάβασης, την επιχειρηματική αξία, τις προσδοκίες, την τρέχουσα και μελλοντική κατάσταση ή τους οδικούς χάρτες γενικού επιπέδου αναφορικά με το σχεδιασμό, τη δόμηση και την υλοποίηση της αρχιτεκτονικής της λύσης ανάλυσης δεδομένων του Πελάτη.

Κάθε Δέσμευση αναφορικά με αυτή τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών και την παράδοση 8 το πολύ ανθρωποωρών μέσω εικονικών συνεδριών.

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας Μίας Ημέρας, με σκοπό:

- την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας,
- την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας,
- τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας,
- την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας, και
- τον εξέταση του εύρους των στόχων του Πελάτη για την εκτίμηση της απαιτούμενης ποσότητας της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας Μίας Ημέρας που πρέπει να αγοραστεί.

Εάν η υπηρεσία αυτή αγοραστεί σε μια ποσότητα μεγαλύτερη από 1 στην ίδια παραγγελία, τότε θα διεξαχθεί μόνο μία (1) εναρκτήρια σύσκεψη του έργου.

Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών για την Αρχιτεκτονική της Λύσης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα των οκτώ (8) ωρών με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πρώτης προτεραιότητας που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, στις οποίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- σχεδιασμός και επικύρωση σεναρίων χρήσης,
- ανάπτυξη προτάσεων παράδοσης,
- ορισμός προσέγγισης για τη διαδικασία μετάβασης (migration),
- αξιολόγηση δεδομένων του Πελάτη,
- επίδειξη και πιλοτική υλοποίηση σεναρίων χρήσης, ή
- επικύρωση της λύσης.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στη Συμβουλευτική Υπηρεσία Μίας Ημέρας.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας Μίας Ημέρας. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

1.1.7 IBM Analytics Professional Services, Solution Build Assistance

Η IBM θα παρέχει βοήθεια στη δόμηση μιας Λύσης (Υπηρεσία Δόμησης) στο πλαίσιο ενός έργου δόμησης λύσης που έχει προγραμματίσει ο Πελάτης.

Κάθε Δέσμευση αναφορικά με αυτή την Υπηρεσία Δόμησης περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών και την παράδοση 40 το πολύ ανθρωποωρών μέσω εικονικών συνεδριών.

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας Δόμησης, με σκοπό:

- την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με την Υπηρεσία Δόμησης,
- την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με την Υπηρεσία Δόμησης,
- τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με την Υπηρεσία Δόμησης,
- την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για την Υπηρεσία Δόμησης, και
- τον εξέταση του εύρους των στόχων του Πελάτη για την εκτίμηση της απαιτούμενης ποσότητας της Υπηρεσίας Δόμησης που πρέπει να αγοραστεί.

Εάν η υπηρεσία αυτή αγοραστεί σε μια ποσότητα μεγαλύτερη από 1 στην ίδια παραγγελία, τότε θα διεξαχθεί μόνο μία (1) εναρκτήρια σύσκεψη του έργου.

Δραστηριότητα 2 – Παροχή Βοήθειας στη Δόμηση της Λύσης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα των σαράντα (40) ωρών με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πρώτης προτεραιότητας που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, στις οποίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- ορισμός σεναρίων χρήσης για τη μετακίνηση δεδομένων,
- καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστήριων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της φόρτωσης δεδομένων, και
- άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με την Υπηρεσία Δόμησης και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην Υπηρεσία Δόμησης.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Υπηρεσίας Δόμησης. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

1.1.8 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Build Assistance

Η IBM θα παρέχει βοήθεια στη δόμηση μιας Λύσης (Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης) στο πλαίσιο ενός έργου δόμησης λύσης που έχει προγραμματίσει ο Πελάτης.

Κάθε Δέσμευση αναφορικά με αυτή την Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών και την παράδοση 8 το πολύ ανθρωποωρών μέσω εικονικών συνεδριών.

Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Μονοήμερης Υπηρεσίας Δόμησης, με σκοπό:

- την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με τη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης,
- την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με τη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης,
- τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης,
- την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για τη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης, και
- τον εξέταση του εύρους των στόχων του Πελάτη για την εκτίμηση της απαιτούμενης ποσότητας της Μονοήμερης Υπηρεσίας Δόμησης που πρέπει να αγοραστεί.

Εάν η υπηρεσία αυτή αγοραστεί σε μια ποσότητα μεγαλύτερη από 1 στην ίδια παραγγελία, τότε θα διεξαχθεί μόνο μία (1) εναρκτήρια σύσκεψη του έργου.

Δραστηριότητα 2 – Παροχή Βοήθειας στη Δόμηση της Λύσης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται το υπόλοιπο διάστημα των οκτώ (8) ωρών με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πρώτης προτεραιότητας που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, στις οποίες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:

- ορισμός σεναρίων χρήσης για τη μετακίνηση δεδομένων,
- καθοδήγηση στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για τη δημιουργία αναφορών και τη χρήση χειριστηρίων (dashboards) και άλλων εργαλείων του συστήματος,
- καθοδήγηση και παροχή συμβουλών για την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της φόρτωσης δεδομένων, και
- άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στη Μονοήμερη Υπηρεσία Δόμησης.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Μονοήμερης Υπηρεσίας Δόμησης. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- α. Αυτή η Υπηρεσία δεν προορίζεται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται από το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - "GDPR") 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να διασφαλίζει, με δική του ευθύνη, ότι δεν γίνεται και δεν θα γίνει επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από την IBM ως Εκτελούσα την Επεξεργασία για λογαριασμό του Πελάτη στο πλαίσιο της Υπηρεσίας τα οποία εμπίπτουν στις διατάξεις του Κανονισμού GDPR.
- β. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM εγγράφως, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, για οποιεσδήποτε αναμενόμενες αλλαγές που θα επηρεάζουν την υποχρέωση του Πελάτη που ορίζεται στο προηγούμενο Άρθρο και θα παρέχει οδηγίες στην IBM αναφορικά με την ανταπόκριση σε τυχόν απαιτήσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό GDPR. Στην περίπτωση αυτή, τα συμβαλλόμενα μέρη θα υπογράψουν την Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και ένα αντίστοιχο Παράρτημα DPA, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Επιτάχυνσης καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

4.2 Χρέώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

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

5. Πρόσθετοι Όροι

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

5.1 Πρόσθετος Όρος Δέσμευσης

Κάθε Δέσμευση που αγοράζεται από τον Πελάτη βασίζεται στις ακόλουθες βασικές προϋποθέσεις:

- α. Δεν παρέχεται υποστήριξη για τα συστήματα του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων Υπηρεσιών Cloud, υλικού εξοπλισμού ή λογισμικού που αγοράστηκε από την IBM ή από οποιονδήποτε άλλο πάροχο, με την αγορά μιας Δέσμευσης.
- β. Εάν απαιτείται για την αποστολή ή μετάδοση δεδομένων, ο Πελάτης θα παρέχει τα δεδομένα χρησιμοποιώντας μια μέθοδο κρυπτογράφησης που υποστηρίζεται από το λογισμικό και τα συστήματα του Πελάτη.
- γ. Εάν απαιτείται, τα δεδομένα προέλευσης θα βρίσκονται σε μια προσβάσιμη βάση δεδομένων ή θα καθίστανται διαθέσιμες σε μορφή οριοθετημένου κειμένου ακολουθώντας τις προδιαγραφές μορφοποίησης δεδομένων που παρέχονται από την IBM.

Η επιτυχής ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων εξαρτάται από την πλήρη δέσμευση και συμμετοχή της διοίκησης και του προσωπικού του οργανισμού του Πελάτη.

5.2 Πρόσθετες Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Ο Πελάτης θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στα συστήματα και τους πόρους του οργανισμού του ώστε να μπορεί η IBM να εκτελέσει τις ζητούμενες από τον Πελάτη δραστηριότητες.
- β. Ο Πελάτης θα διαθέσει κατάλληλο προσωπικό που θα βοηθά την IBM στην εκτέλεση των υποχρεώσεών της.

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.