

IBM Watson Expert Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud του Πελάτη. 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, οι οποίες αναφέρονται για τους σκοπούς της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών ως Υπηρεσίες Cloud. Όλες οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε μια τοποθεσία της IBM, εκτός εάν άλλως καθορίζεται. Οι όροι με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση ορίζονται στο παρακάτω άρθρο "Ορισμοί".

1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αξιολογεί τα επιχειρηματικά προβλήματα/Σενάρια Χρήσης του Πελάτη μέσω ενός εργαστηρίου Σχεδιαστικής Σκέψης (Design Thinking) για το οποίο ο Πελάτης μπορεί να αποφασίσει τη δημιουργία μιας εφαρμογής που αξιοποιεί τις Υπηρεσίες Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) IBM Watson και άλλες λύσεις της IBM.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Μια διεπιστημονική ομάδα που θα συμμετέχει στο εργαστήριο, και
- Μια ιδέα ή ένα έργο.

Στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM διεξάγει ένα εργαστήριο IBM Design Thinking με Αρχιτέκτονες Λύσεων IBM Watson και Σχεδιαστές IBM Watson. Το αποτέλεσμα της Υπηρεσίας Cloud είναι ο ορισμός ενός έργου Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (Minimum Viable Product ή MVP), ένας οδικός χάρτης για την επίτευξη του MVP και μια λίστα των αντίστοιχων Υπηρεσιών Watson που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο Πελάτης για την επίτευξη του MVP.

Το εύρος της Υπηρεσίας Cloud είναι ως εξής:

- Ανάλυση έως τριών (3) δηλώσεων προβλημάτων ή/και ευκαιριών. Το εύρος, το βάθος και η πολυπλοκότητα αυτών των δηλώσεων μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα να μην είναι δυνατός ο χειρισμός και των τριών (3) δηλώσεων κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου.
- Το Σενάριο Χρήσης και οι χρήστες που θα συμμετάσχουν στο εργαστήριο θα οριστούν κατόπιν σχετικής συζήτησης μεταξύ του Πελάτη και της ομάδας της IBM.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Προετοιμασία Σχεδίασης των Expert Services (Expert Services Design Preparation)

Η IBM θα προσδιορίσει τους σκοπούμενους χρήστες, τα κύρια προβλήματα και ανάγκες, τις ευκαιρίες και το ευρύτερο επιχειρηματικό και πληροφοριακό περιβάλλον του Πελάτη που θα αποτελεί αντικείμενο του εργαστηρίου. Η IBM θα συνεργάζεται εξ αποστάσεως με τον Πελάτη στην περαιτέρω διερεύνηση των δηλώσεων προβλημάτων ή/και ευκαιριών στις οποίες θα επικεντρώνεται το εργαστήριο.

Δραστηριότητα 2 – Εργαστήριο Σχεδίασης των Expert Services (Expert Services Design Workshop)

Η IBM θα διεξαγάγει ένα πρακτικό εργαστήριο διάρκειας δύο (2) ημερών κατά το οποίο η IBM θα βοηθήσει τον Πελάτη στην εξέταση των δηλώσεων προβλημάτων και ευκαιριών και έως τριών (3) αντίστοιχων χρηστών σε συνάρτηση με τις παρεχόμενες υποστηρικτικές πληροφορίες και υλικά. Η IBM θα διεξαγάγει το εργαστήριο εφαρμόζοντας τις γενικές έννοιες και τις μεθόδους του IBM Design Thinking για τη σχεδίαση των σκοπούμενων εστιασμένων στους χρήστες αποτελεσμάτων και τη συσχέτισή τους με τις γνωσιακές δυνατότητες του IBM Watson για την περαιτέρω υποστήριξή τους.

1.1.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης που σχετίζονται με Υπηρεσίες Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) IBM Watson που διατίθενται μέσω του IBM Cloud στον Πελάτη σε μια εκπαιδευτική συνεδρία Learn διάρκειας δύο (2) ημερών.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Μια περιγραφή των σχετικών προαπαιτούμενων για τη Συνεδρία Learn, συμμετοχή των κατάλληλων Εξειδικευμένων Τεχνικών (Subject Matter Experts (SME)) για τεχνικά και επιχειρηματικά θέματα ή άλλων συμμετεχόντων του Πελάτη που έχουν οριστεί στην περιγραφή της επιλεγμένης συνεδρίας Learn, καθώς και των άμεσα ενδιαφερόμενων κατά την Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων (Read Out, Δραστηριότητα 3), αν είναι απαραίτητο, και
- Χωριστά αποκτηθέντα δικαιώματα χρήσης των καθορισμένων υπηρεσιών Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης IBM Watson.

Τα δικαιώματα και το εύρος της Υπηρεσίας Cloud IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day) είναι ως εξής:

- Μια συνεδρία Learn διάρκειας δύο (2) ημερών (8 ώρες την ημέρα), συμπεριλαμβανομένων πρακτικών εργαστηριακών ασκήσεων, αν είναι απαραίτητο, και
- Πρόσβαση στις καθιερωμένες πρακτικές και τη μεθοδολογία Watson που αναπτύχθηκε από τους Εξειδικευμένους Τεχνικούς (SME) της IBM.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Εναρκτήρια Συνεδρία Watson Expert Services Learn (Watson Expert Services Learn Kickoff Session)

Η IBM θα παραδώσει εξ αποστάσεως μια επισκόπηση της δομής της συνεδρίας Learn και θα ορίσει το εύρος της συνεδρίας Learn. Η IBM θα προσδιορίσει τα προαπαιτούμενα που πρέπει να ολοκληρώσει ο Πελάτης πριν την έναρξη της Δραστηριότητας 2.

Δραστηριότητα 2 – Συνεδρία Εκμάθησης (Learn Session)

Η IBM θα πραγματοποιήσει μια μεταφορά τεχνογνωσίας και ανάλυση διάρκειας δύο (2) ημερών αναφορικά με τη χρήση Υπηρεσιών Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης IBM Watson που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, συμπεριλαμβανομένων εργαστηριακών συνεδριών πρακτικής εξάσκησης, αν είναι απαραίτητο.

Δραστηριότητα 3 – Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Read Out)

Η IBM θα πραγματοποιήσει μια ανασκόπηση της Υποστήριξης της Συνεδρίας Learn με τα υπεύθυνα διοικητικά στελέχη του Πελάτη. Στους συμμετέχοντες στη συνεδρία Learn θα ζητηθεί επίσης να σχολιάσουν την εμπειρία τους με την τεχνολογία Watson. Στο τέλος της δραστηριότητας Παρουσίασης Αποτελεσμάτων θα γίνει μια συζήτηση γενικού επιπέδου για τα επόμενα βήματα του Πελάτη.

1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης διάρκειας τεσσάρων (4) ημερών που σχετίζονται με Υπηρεσίες Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) IBM Watson που διατίθενται μέσω του IBM Cloud στον Πελάτη σε μια εκπαιδευτική συνεδρία Learn διάρκειας τεσσάρων (4) ημερών.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Μια περιγραφή των προαπαιτούμενων για τη συνεδρία Learn,
- Συμμετοχή των κατάλληλων Εξειδικευμένων Τεχνικών (Subject Matter Experts (SME)) για τεχνικά και επιχειρηματικά θέματα ή άλλων συμμετεχόντων του Πελάτη που έχουν οριστεί στην περιγραφή της επιλεγμένης συνεδρίας Learn, καθώς και των άμεσα ενδιαφερόμενων κατά τη δραστηριότητα Παρουσίασης Αποτελεσμάτων (Read Out), αν είναι απαραίτητο, και
- Χωριστά αποκτηθέντα δικαιώματα χρήσης των καθορισμένων υπηρεσιών Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης IBM Watson.

Τα δικαιώματα και το εύρος της Υπηρεσίας Cloud IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day) είναι ως εξής:

- Μια συνεδρία Learn διάρκειας τεσσάρων ημερών (8 ώρες την ημέρα), συμπεριλαμβανομένων πρακτικών εργαστηριακών ασκήσεων, αν είναι απαραίτητο, και
- Πρόσβαση στις καθιερωμένες πρακτικές και τη μεθοδολογία Watson που αναπτύχθηκε από τους Εξειδικευμένους Τεχνικούς (SME) της IBM.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Εναρκτήρια Συνεδρία Watson Expert Services Learn (Watson Expert Services Learn Kickoff Session)

Η IBM θα παραδώσει εξ αποστάσεως μια επισκόπηση της δομής της συνεδρίας Learn και θα ορίσει το εύρος της συνεδρίας Learn. Η IBM θα προσδιορίσει τα προαπαιτούμενα που πρέπει να ολοκληρώσει ο Πελάτης πριν την έναρξη της Δραστηριότητας 2.

Δραστηριότητα 2 – Συνεδρία Εκμάθησης (Learn Session)

Η IBM θα παρέχει υποστήριξη για τη συνεδρία Learn διάρκειας τεσσάρων (4) ημερών αναφορικά με τη χρήση Υπηρεσιών Δεδομένων και Τεχνητής Νοημοσύνης IBM Watson που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, συμπεριλαμβανομένων εργαστηριακών συνεδριών πρακτικής εξάσκησης, αν είναι απαραίτητο.

Δραστηριότητα 3 – Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Read Out)

Η IBM θα πραγματοποιήσει μια ανασκόπηση της Υποστήριξης της Συνεδρίας Learn με τα υπεύθυνα διοικητικά στελέχη του Πελάτη. Στους συμμετέχοντες στη συνεδρία Learn θα ζητηθεί επίσης να σχολιάσουν την εμπειρία τους με την τεχνολογία Watson. Στο τέλος της συνεδρίας Παρουσίασης Αποτελεσμάτων θα γίνει μια συζήτηση γενικού επιπέδου για τα επόμενα βήματα του Πελάτη.

1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan

Αυτή η Υπηρεσία Cloud διοργανώνει για τον Πελάτη ένα εργαστήριο για τη δημιουργία και τεκμηρίωση της Αρχιτεκτονικής της Λύσης του Πελάτη και ενός Οδικού Χάρτη με τα ιεραρχημένα βήματα για την Ανάπτυξη της Λύσης.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Καθορισμένες και τεκμηριωμένες δηλώσεις του εύρους, των ροών επιχειρηματικών διεργασιών, των Σεναρίων Χρήσης και των ειδών προσώπων (personas). Συνιστάται στον Πελάτη να έχει ολοκληρώσει τις υπηρεσίες IBM Watson Expert Services – Design και IBM Watson Expert Services – Learn πριν ξεκινήσει τη χρήση αυτής της Υπηρεσίας Cloud.
- Συμμετοχή Εξειδικευμένων Τεχνικών (Subject Matter Experts (SME)) στην Υπηρεσία Cloud, καθώς και των άμεσα ενδιαφερόμενων κατά την Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων (Read Out, Δραστηριότητα 4), και
- Χωριστά αποκτηθέντα δικαιώματα χρήσης των απαραίτητων Watson APIs.

Τα δικαιώματα και το εύρος της Υπηρεσίας Cloud IBM Watson Expert Services – Plan είναι ως εξής:

- Μια σειρά εργαστηρίων με την ομάδα ανάπτυξης του Πελάτη για τον ορισμό της ενσωμάτωσης των γνωσιακών δυνατοτήτων του IBM Watson στη λύση του Πελάτη, και
- Έως τρία (3) Σενάρια Χρήσης με τα αντίστοιχα παρεχόμενα από τον Πελάτη είδη προσώπων (personas), επιχειρηματικές διεργασίες και δηλώσεις ευκαιριών. Το εύρος, το βάθος και η πολυπλοκότητα των Σεναρίων Χρήσης μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα να μην είναι δυνατός ο χειρισμός και των τριών (3) Σεναρίων Χρήσης κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Η δραστηριότητα προετοιμασίας του εργαστηρίου θα επιτρέψει στην ομάδα της IBM να συνεργαστεί με τον Πελάτη στον καθορισμό αυτού του εύρους.

Τα Σενάρια Χρήσης που θα καλύπτονται σε αυτά τα εργαστήρια θα ορίζονται κατόπιν συζήτησης του Πελάτη με την ομάδα της IBM.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Προετοιμασία Υπηρεσίας Σχεδιασμού (Plan Service Preparation)

Ο Πελάτης θα καθορίσει και θα επιβεβαιώσει εξ αποστάσεως τη διαθεσιμότητα όλων των συμμετεχόντων στο εργαστήριο, θα καταρτίσει, σε συνεργασία με την IBM, το χρονοδιάγραμμα και την τοποθεσία διεξαγωγής των δραστηριοτήτων του εργαστηρίου και θα συντάξει ένα σχέδιο για τη συγκέντρωση όλων των απαιτούμενων υλικών προετοιμασίας.

Δραστηριότητα 2 – Εξ Αποστάσεως Εργαστήρια Σχεδιασμού (Remote Plan Workshops)

Η IBM θα βοηθήσει τον Πελάτη εξ αποστάσεως με την επίτευξη μιας αμοιβαίας κατανόησης των επιχειρηματικών και τεχνικών πτυχών της λύσης, επιλέγοντας το (τα) Σενάριο(-α) Χρήσης στο (στα) οποίο(-α) θα επικεντρώνεται το εργαστήριο "με φυσική παρουσία".

Δραστηριότητα 3 – Εργαστήριο με Φυσική Παρουσία (Face-to-Face Workshop)

Ο Πελάτης θα δημιουργήσει και τεκμηριώσει την Αρχιτεκτονική της Λύσης για τη σκοπούμενη επιχειρηματική διεργασία με την υποστήριξη της ομάδας της IBM κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου "με φυσική παρουσία" των συμμετεχόντων. Αυτή η διεργασία θα περιλαμβάνει την πραγματοποίηση μιας Αξιολόγησης Βιωσιμότητας (Viability Assessment) και τη δημιουργία ενός Οδικού Χάρτη Ανάπτυξης που θα λειτουργεί ως οδηγός για τις μελλοντικές εργασίες σχεδίασης από την ομάδα ανάπτυξης του Πελάτη.

Δραστηριότητα 4 – Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Εργαστηρίου (Workshop Read Out)

Οι συμμετέχοντες στο εργαστήριο θα παρουσιάσουν στα υπεύθυνα διοικητικά στελέχη του Πελάτη μια σύνοψη των αποτελεσμάτων του εργαστηρίου προκειμένου να τους ενημερώσουν και να ακούσουν τα σχόλιά τους.

1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμβουλεύει τον Πελάτη αναφορικά με τη δημιουργία ενός αρχέτυπου τεχνολογίας Watson με τη μορφή μιας συνεδρίας σχεδιασμού διάρκειας μίας (1) ημέρας ακολουθούμενης από παρεχόμενη από την IBM υποστήριξη κατά τη διάρκεια δύο (2) επιταχύνσεων (sprints) της διαδικασίας ανάπτυξης αρχέτυπου υπό την καθοδήγηση του Πελάτη. Στο τέλος κάθε επιτάχυνσης γίνεται μια αναπαραγωγή (playback) της στην οποία παρουσιάζεται η πρόοδος και προγραμματίζεται η επόμενη επιτάχυνση. Κατά τη διάρκεια της Επιτάχυνσης 2, η IBM θα συνεργαστεί με τον Πελάτη στη δημιουργία ενός σχεδίου πιλοτικής υλοποίησης.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Ορισμό του Σεναρίου Χρήσης, αποφάσεις αναφορικά με τις κατάλληλες τεχνολογίες, τα δεδομένα και την αρχιτεκτονική με βάση τα αποτελέσματα προηγούμενων έργων Watson Expert Services ή ισοδύναμων έργων,
- Συμμετοχή Εξειδικευμένων Τεχνικών (Subject Matter Experts (SME)) στην Υπηρεσία Cloud, καθώς και των άμεσα ενδιαφερόμενων κατά την αναπαραγωγή της Επιτάχυνσης 2 (Δραστηριότητα 4), και
- Χωριστά αποκτηθέντα δικαιώματα χρήσης των απαραίτητων Watson APIs.

Τα δικαιώματα και το εύρος της Υπηρεσίας Cloud IBM Watson Expert Services – Build είναι ως εξής:

- Ένα εργαστήριο σχεδιασμού αρχέτυπου με την ομάδα ανάπτυξης του Πελάτη για τον ορισμό του εύρους του συγκεκριμένου έργου, και
- Περιορισμοί και απαγορεύσεις που επιβάλλονται από διάφορες τεχνολογίες, προκειμένου να διασφαλίζονται η βιωσιμότητα και η επιτυχία του αρχέτυπου. Το εύρος θα οριστεί σύμφωνα με τους γενικούς περιορισμούς που επιβάλλονται από τις κύριες τεχνολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε αυτό το έργο.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Εναρκτήρια Σύσκεψη για την Ενότητα Build (Build Module Kickoff Meeting)

Η IBM θα διεξαγάγει εξ αποστάσεως μια εναρκτήρια σύσκεψη διάρκειας 60-90 λεπτών για την ανασκόπηση στοιχείων εισόδου, προσώπων, δεδομένων, χρονοδιαγραμμάτων και άλλων προαπαιτούμενων στοιχείων για την επιτυχή εκτέλεση του έργου.

Δραστηριότητα 2 – Συνεδρία Σχεδιασμού Αρχέτυπου (Prototype Planning Session)

Η IBM και ο Πελάτης θα εξετάσουν τα στοιχεία εισόδου που είναι απαραίτητα για την επίδειξη του επιδιωκόμενου ("to be") Σεναρίου Χρηστών από ένα λειτουργικό αρχέτυπο κατά τη διάρκεια μιας σύσκεψης διάρκειας μίας (1) ημέρες με φυσική παρουσία των συμμετεχόντων. Αυτά τα στοιχεία εισόδου πρέπει να έχουν ετοιμαστεί κατά τη διάρκεια προηγούμενων υπηρεσιών Watson Expert Services και αποτελούν ευθύνη του Πελάτη. Επιπροσθέτως, η IBM θα εφαρμόσει σε συνεργασία με τον Πελάτη καθιερωμένες μεθόδους και σχέδια εκτέλεσης έργων για την τυποποίηση ενός σχεδίου για το αρχέτυπο.

Δραστηριότητα 3 – Επιτάχυνση 1 (Sprint 1)

Η IBM θα πραγματοποιήσει μια ανασκόπηση των δραστηριοτήτων που έχουν ολοκληρωθεί παρέχοντας επανορθωτική καθοδήγηση, εάν απαιτείται, για την ανάπτυξη του αρχέτυπου IBM Watson. Η επιτάχυνση θα διεξαχθεί κατά τη διάρκεια μιας περιόδου δύο (2) εβδομάδων. Η αρχική υποστήριξη θα γίνει "πρόσωπο με πρόσωπο" για τρεις (3) ημέρες προκειμένου να ξεκινήσουν οι δραστηριότητες ανάπτυξης. Η υπόλοιπη υποστήριξη στο πλαίσιο της Επιτάχυνσης 1 θα παρέχεται εξ αποστάσεως.

Δραστηριότητα 4 – Επιτάχυνση 2 (Sprint 2)

Η IBM και ο Πελάτης θα ενσωματώσουν τα σχόλια που προέκυψαν από την Επιτάχυνση 1 για την ενίσχυση του αρχέτυπου κατά τη διάρκεια μιας επιτάχυνσης διάρκειας μίας (1) εβδομάδας. Η επαναληπτική δημιουργία του αρχέτυπου εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση των προσδοκιών της ομάδας έργου και των άμεσα ενδιαφερόμενων με εκείνες των τελικών χρηστών. Η IBM και ο Πελάτης θα δημιουργήσουν επίσης ένα σχέδιο πιλοτικής υλοποίησης. Η Επιτάχυνση 2 θα υποστηρίζεται εξ αποστάσεως από την IBM και η αναπαραγωγή της Επιτάχυνσης 2 θα γίνει σε μια τοποθεσία της IBM.

Δραστηριότητα 5 - Διαχείριση Έργου (Project Management)

Η IBM και ο Πελάτης θα εκτελούν εργασίες διαχείρισης έργου για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους. Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει την παροχή τεχνικής καθοδήγησης και ελέγχου του προσωπικού της IBM, ένα πλαίσιο για τον προγραμματισμό του έργου, την επικοινωνία, τη σύνταξη αναφορών, και τις διαδικασίες και τις συμβατικές δεσμεύσεις αναφορικά με το έργο.

1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμβουλεύει τον Πελάτη αναφορικά με την υλοποίηση μιας πιλοτικής λύσης IBM Watson με τη μορφή μιας συνεδρίας υποστήριξης, ακολουθούμενης από παρεχόμενη από την IBM υποστήριξη κατά τη διάρκεια τριών (3) εξ αποστάσεως εκτελούμενων επιταχύνσεων της πιλοτικής υλοποίησης της λύσης Watson από τον Πελάτη. Στο τέλος κάθε επιτάχυνσης γίνεται μια αναπαραγωγή (playback) της στην οποία παρουσιάζεται η πρόοδος και προγραμματίζεται η επόμενη επιτάχυνση.

Ο Πελάτης πρέπει προηγουμένως να έχει ολοκληρώσει τις υπηρεσίες IBM Watson Expert Services – Design, IBM Watson Expert Services – Learn, IBM Watson Expert Services – Plan και IBM Watson Expert Services – Build, ή ισοδύναμες υπηρεσίες.

Για τη λήψη αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει:

- Μια καθορισμένη δήλωση του εύρους, των ροών επιχειρηματικών διεργασιών, των Σεναρίων Χρήσης, των ειδών προσώπων (personas) και της Αρχιτεκτονικής της Λύσης η οποία ορίζει το εύρος των τεχνολογιών Watson που θα χρησιμοποιούνται στη λύση, και την εμπειρία του Πελάτη με τη χρήση τεχνολογίας Watson,
- Συμμετοχή Εξειδικευμένων Τεχνικών (Subject Matter Experts (SME)) στην Υπηρεσία Cloud, καθώς και των άμεσα ενδιαφερόμενων κατά την Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων (Read Out), και
- Χωριστά αποκτηθέντα δικαιώματα χρήσης των απαραίτητων Watson APIs.

Κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας IBM Watson Expert Services – Deploy, η IBM θα διεξαγάγει μια συνεδρία υποστήριξης της υλοποίησης με την ομάδα ανάπτυξης του Πελάτη. Κατά τη διάρκεια αυτής της συνεδρίας θα αξιολογηθούν το Σενάριο Χρηστών, η αρχιτεκτονική και το αρχέτυπο (αν είναι διαθέσιμο), συμπεριλαμβανομένου ενός ορισμού των γενικών λειτουργικών και μη λειτουργικών απαιτήσεων. Αυτή η Υπηρεσία Cloud θα επικεντρώνεται στην υλοποίηση των λειτουργικών τμημάτων API του IBM Watson API και την ενσωμάτωσή τους στην πιλοτική λύση.

Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 – Εναρκτήρια Σύσκεψη Υλοποίησης των Watson Expert Services (Watson Expert Services Deploy Kickoff Meeting)

Η IBM θα διεξαγάγει εξ αποστάσεως μια εναρκτήρια σύσκεψη διάρκειας 60-90-minute λεπτών για την ανασκόπηση στοιχείων εισόδου, προσώπων, δεδομένων, χρονοδιαγραμμάτων και άλλων προαπαιτούμενων στοιχείων για την επιτυχή εκτέλεση του έργου. Η εναρκτήρια σύσκεψη θα διεξαχθεί τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδες πριν την έναρξη του έργου, ενώ όλα τα προαπαιτούμενα που θα προκύψουν από τη σύσκεψη πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί μία (1) εβδομάδα πριν την Επιτάχυνση 0.

Δραστηριότητα 2 – Επιτάχυνση 0 (Sprint 0) – Υποστήριξη Υλοποίησης (Deployment Enablement)

Η IBM και ο Πελάτης θα εξετάσουν τα στοιχεία εισόδου που είναι απαραίτητα για την επίδειξη των επιχειρηματικών στόχων και των στόχων των χρηστών σε μια λειτουργική πιλοτική λύση. Η IBM θα εφαρμόσει σε συνεργασία με τον Πελάτη καθιερωμένες μεθόδους και σχέδια εκτέλεσης έργων για την τυποποίηση των αρχικών επιταχύνσεων για την πιλοτική λύση, σε περίπτωση που δεν υπάρχει κάποιο σχέδιο από προηγούμενες Υπηρεσίες Cloud IBM Watson Expert Services. Η διάρκεια της Επιτάχυνσης 0 θα είναι δύο (2) εβδομάδες.

Δραστηριότητα 3 – Επιτάχυνση 1 (Sprint 1) – Πρώτο Σημείο Ελέγχου Υλοποίησης (Deployment Checkpoint One)

Η IBM θα πραγματοποιήσει μια ανασκόπηση των ενεργειών που έχουν ολοκληρωθεί παρέχοντας επανορθωτική καθοδήγηση, εάν απαιτείται, για την πιλοτική υλοποίηση του IBM Watson. Η υποστήριξη θα παρέχεται κατά τη διάρκεια της δεύτερης εβδομάδας της επιτάχυνσης δύο (2) εβδομάδων.

Δραστηριότητα 4 – Επιτάχυνση 2 (Sprint 2) – Δεύτερο Σημείο Ελέγχου Υλοποίησης (Deployment Checkpoint Two)

Η IBM και ο Πελάτης θα ενσωματώσουν τα σχόλια που προέκυψαν από την Επιτάχυνση 1 για την ενίσχυση της πιλοτικής λύσης κατά τη διάρκεια αυτής της επιτάχυνσης διάρκειας δύο (2) εβδομάδων. Η επαναληπτική δημιουργία του αρχετύπου εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση των προσδοκιών της ομάδας έργου και των άμεσα ενδιαφερόμενων με εκείνες των τελικών χρηστών. Θα δίνεται προτεραιότητα στην ακρίβεια, στην ορθότητα και στην αξιοπιστία, καθώς και στην προετοιμασία για οποιοσδήποτε λειτουργικής απαιτήσεις για την υλοποίηση της λύσης. Η Επιτάχυνση 2 θα υποστηρίζεται από την IBM κατά τη διάρκεια της δεύτερης εβδομάδας της επιτάχυνσης.

Δραστηριότητα 5 – Επιτάχυνση 3 (Sprint 3) – Ανασκόπηση Υλοποίησης (Deployment Review)

Η IBM θα υποστηρίζει την Επιτάχυνση 3 εξ αποστάσεως με την ενσωμάτωση των σχολίων που συγκεντρώθηκαν κατά την Επιτάχυνση 2 και πραγματοποιώντας μια ανασκόπηση της ετοιμότητας της πιλοτικής λύσης για την υλοποίησή της. Η διάρκεια της Επιτάχυνσης 3 θα είναι δύο (2) εβδομάδες.

Δραστηριότητα 6 – Διαχείριση Έργου (Project Management)

Η IBM και ο Πελάτης θα εκτελούν εργασίες διαχείρισης έργου για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους. Σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι η παροχή τεχνικής καθοδήγησης και ελέγχου του προσωπικού της IBM και ο καθορισμός ενός πλαισίου για τις δραστηριότητες του έργου που αφορούν στον προγραμματισμό (planning), την επικοινωνία, τη σύνταξη αναφορών, τις διαδικασίες και τις συμβατικές δεσμεύσεις.

1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)

Η υπηρεσία IBM Watson Expert Services On Demand Consulting παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης, σε συμπληρωματική βάση, στους εξειδικευμένους τεχνικούς γνωσιακής ανάλυσης της IBM, κατά τη διάρκεια όλων των φάσεων του κύκλου ζωής ενός έργου για μια περίοδο τριών (3) μηνών μετά την έναρξη του Πελάτη στο IBM Support Portal.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Απεριόριστες ερωταποκρίσεις (Q&A) στους Εξειδικευμένους Τεχνικούς (Experts) του Watson με την υποβολή αιτημάτων μέσω του IBM Support Portal για πέντε (5) χρήστες, και
- β. Πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Μάθημα On Demand Consulting του Watson Academy.
- γ. Περιοδικό Ενημερωτικό Δελτίο για το On Demand Consulting, και

Χρόνο παροχής συμβουλών διάρκειας τριών (3) ωρών, ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί εξ αποστάσεως για συμβουλευτικές δραστηριότητες που ζητούνται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Το εύρος των εργασιών που θα εκτελεστούν κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας αυτής και οι ημερομηνίες θα συμφωνηθούν αμοιβαίως και εγγράφως από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη πριν την παροχή της υπηρεσίας. Ο χρόνος παροχής συμβουλών από Εξειδικευμένους Τεχνικούς (SME) μπορεί να χρησιμοποιηθεί μονομιάς για περισσότερες από μία δραστηριότητες, αλλά πρέπει να προγραμματιστεί σε ενότητες τουλάχιστον τριάντα (30) λεπτών. Η χρέωση για το χρόνο παροχής συμβουλών από SME δεν επιστρέφεται και ο χρόνος παροχής συμβουλών λήγει στο τέλος της περιόδου ισχύος τριών (3) μηνών. Αυτή η Υπηρεσία Cloud επικεντρώνεται στην παροχή βοήθειας στον Πελάτη στην εργασία του με τα ακόλουθα "γενικώς διαθέσιμα" (δηλαδή, όχι "παρωχημένα", "πειραματικά" ή "beta") προϊόντα:

- Watson APIs Watson Studio, Watson Knowledge Catalog και Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Σκοπός αυτής της Υπηρεσίας Cloud είναι η παροχή βοήθειας για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως π.χ.:

- Αρχιτεκτονική της Λύσης
- Σχεδιασμός υλοποίησης
- Βέλτιστες λειτουργικές πρακτικές
- Βοήθεια στην αναβάθμιση ή μετάβαση προϊόντων
- Παροχή συμβουλών για τη χρήση των API
- Διαγνωστική καθοδήγηση
- Καθοδήγηση στη διενέργεια δοκιμών / ρύθμιση απόδοσης
- Μεταφορά τεχνογνωσίας / δεξιοτήτων / παροχή συμβουλών
- Συντήρηση υφιστάμενων λύσεων / λύσεων παλιότερης υποδομής

Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχεται για έως πέντε (5) εξουσιοδοτημένους χρήστες που θα καθοριστούν από τον Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν αντικαθιστά το ρόλο του οργανισμού IBM Support, ο οποίος θα εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος για το χειρισμό τεχνικών προβλημάτων. Τα τεχνικά περιστατικά δεν εμπíπτουν στο εύρος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο υποστήριξης του IBM Software as a Service (SaaS), το οποίο παρέχει πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης για συγκεκριμένα προϊόντα.

Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκρίνεται εντός δεκαέξι (16) ωρών βάσει του κανονικού εργασιμού ωραρίου (δύο (2) εργασίμες ημέρες) από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις πέντε 5:00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή στον τόπο εργασίας του προσωπικού της IBM, εκτός τοπικών αργιών. Για τις ερωτήσεις που θεωρούνται ότι δεν εμπíπτουν στο εύρος της υπηρεσίας, η IBM θα καθοδηγεί τον Πελάτη στην επιλογή της πλέον κατάλληλης εναλλακτικής διαδρομής προκειμένου να λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται. Αυτή η Υπηρεσία Cloud διατίθεται μόνο στην αγγλική γλώσσα.

1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

Η υπηρεσία IBM Watson Expert Services On Demand Consulting παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης, σε συμπληρωματική βάση, στους εξειδικευμένους τεχνικούς γνωσιακής ανάλυσης της IBM, κατά τη διάρκεια όλων των φάσεων του κύκλου ζωής ενός έργου για μια περίοδο τριών (3) μηνών μετά την έναρξη του Πελάτη στο IBM Support Portal.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Απεριόριστες ερωταποκρίσεις (Q&A) στους Εξειδικευμένους Τεχνικούς (Experts) του Watson με την υποβολή αιτημάτων μέσω του IBM Support Portal για δέκα (10) χρήστες,
- β. Πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Μάθημα On Demand Consulting του Watson Academy,
- γ. Περιοδικό Ενημερωτικό Δελτίο για το On Demand Consulting,
- δ. Εβδομαδιαίες τηλεδιασκέψεις συντονισμού, που δεν θα διαρκούν περισσότερο από μία (1) ώρα, τις οποίες θα διοργανώνει η IBM για τη συζήτηση του (των) έργου(-ων), των ερωτήσεων και των προβληματισμών του Πελάτη και τη δυναμική παροχή υπηρεσιών, και
- ε. Μια περίοδο σαράντα οκτώ (48) ωρών για την παροχή συμβουλών για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών που ζητούνται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος αυτής της

Υπηρεσίας Cloud. Το εύρος των εργασιών που θα εκτελεστούν κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας αυτής και οι ημερομηνίες και ο τόπος διεξαγωγής τους (εξ αποστάσεως ή σε μια τοποθεσία της IBM) θα συμφωνηθούν αμοιβαίως και εγγράφως από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη πριν την παροχή της υπηρεσίας. Ο χρόνος παροχής συμβουλών από Εξειδικευμένους Τεχνικούς (SME) μπορεί να χρησιμοποιηθεί μονομιάς για περισσότερες περιπτώσεις, αλλά πρέπει να προγραμματιστεί σε ενότητες τουλάχιστον οκτώ (8) ωρών αν η υπηρεσία παρέχεται σε μια τοποθεσία της IBM ή σε ενότητες τουλάχιστον μίας (1) ώρας αν η υπηρεσία παρέχεται εξ αποστάσεως. Η χρέωση για το χρόνο παροχής συμβουλών από SME δεν επιστρέφεται και ο χρόνος παροχής συμβουλών λήγει στο τέλος της περιόδου ισχύος τριών (3) μηνών.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud επικεντρώνεται στην παροχή βοήθειας στον Πελάτη στην εργασία του με τα ακόλουθα "γενικώς διαθέσιμα" (δηλαδή, όχι "παρωχημένα", "πειραματικά" ή "beta") προϊόντα:

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog και Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Σκοπός αυτής της Υπηρεσίας Cloud είναι η παροχή βοήθειας για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως π.χ.:

- Αρχιτεκτονική της Λύσης
- Σχεδιασμός υλοποίησης
- Βέλτιστες λειτουργικές πρακτικές
- Βοήθεια στην αναβάθμιση ή μετάβαση προϊόντων
- Παροχή συμβουλών για τη χρήση των API
- Διαγνωστική καθοδήγηση
- Καθοδήγηση στη διενέργεια δοκιμών / ρύθμιση απόδοσης
- Μεταφορά τεχνογνωσίας / δεξιοτήτων / παροχή συμβουλών
- Συντήρηση υφιστάμενων λύσεων / λύσεων παλιότερης υποδομής

Αυτή η Υπηρεσία Cloud θα παρέχεται για έως δέκα (10) εξουσιοδοτημένους χρήστες που θα καθοριστούν από τον Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν αντικαθιστά το ρόλο του οργανισμού IBM Support, ο οποίος θα εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος για το χειρισμό τεχνικών προβλημάτων. Τα τεχνικά περιστατικά δεν εμπίπτουν στο εύρος αυτής της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο υποστήριξης του IBM Software as a Service (SaaS), το οποίο παρέχει πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης για συγκεκριμένα προϊόντα.

Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκρίνεται εντός δεκαέξι (16) ωρών βάσει του κανονικού εργασιμίου ωραρίου (δύο (2) εργάσιμες ημέρες) από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις πέντε 5:00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή στον τόπο εργασίας του προσωπικού της IBM, εκτός τοπικών αργιών. Για τις ερωτήσεις που θεωρούνται ότι δεν εμπίπτουν στο εύρος της υπηρεσίας, η IBM θα καθοδηγεί τον Πελάτη στην επιλογή της πλέον κατάλληλης εναλλακτικής διαδρομής προκειμένου να λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται. Αυτή η Υπηρεσία Cloud διατίθεται μόνο στην αγγλική γλώσσα.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το συνημμένο Παράρτημα DPA (DPA Exhibit) διέπουν και συμπληρώνουν τη Σύμβαση, εάν και στο βαθμό που ο τρέχων Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχονται από τον Πελάτη.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Οι ακόλουθοι όροι διέπουν την Υπηρεσία Cloud IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard) και την Υπηρεσία Cloud IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium).

Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκρίνεται εντός δεκαέξι (16) ωρών βάσει του κανονικού εργασιμίου ωραρίου (δύο (2) εργάσιμες ημέρες) από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις πέντε 5:00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή στον τόπο εργασίας του προσωπικού της IBM, εκτός τοπικών αργιών. Για τις ερωτήσεις που θεωρούνται ότι δεν εμπίπτουν στο εύρος της υπηρεσίας, η IBM θα καθοδηγεί τον Πελάτη

στην επιλογή της πλέον κατάλληλης εναλλακτικής διαδρομής προκειμένου να λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται. Αυτή η Υπηρεσία Cloud διατίθεται μόνο στην αγγλική γλώσσα.

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 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

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

5. Πρόσθετοι Όροι

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

5.1 Υλικά

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπαρχόντων έργων στα οποία μπορεί να βασίζονται τα υλικά αυτά) είναι έργα διαθέσιμα προς χρήση επ' αμοιβή (works made for hire), στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

5.2 Σχόλια

Ο Πελάτης μπορεί να προτείνει στην IBM την ενίσχυση των προϊόντων και υπηρεσιών της ("Σχόλια"). Ο Πελάτης δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Σχόλια και η IBM έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί όλα τα Σχόλια που παρέχει ο Πελάτης.

5.3 Δραστηριότητες και Υποχρεώσεις για την Υπηρεσία

Η IBM θα παράσχει στον Πελάτη ένα έγγραφο Δραστηριοτήτων και Υποχρεώσεων για την Υπηρεσία στο οποίο θα περιγράφονται περαιτέρω οι υποχρεώσεις της IBM και του Πελάτη αναφορικά με κάθε εκτελούμενη Δραστηριότητα. Ο Πελάτης συμφωνεί να εκτελέσει τις Δραστηριότητες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών σε συνεργασία με την IBM με βάση της πρόσθετης καθοδήγησης που παρέχεται στο έγγραφο Δραστηριοτήτων και Υποχρεώσεων για την Υπηρεσία.

5.4 Παραδοτέα

Τα ακόλουθα στοιχεία θα παραδοθούν στον Πελάτη. Όλα τα στοιχεία θα παραδοθούν σε μορφή ηλεκτρονικού εγγράφου.

Ο Πελάτης θα είναι κάτοχος των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας επί των Υλικών του Έργου.

5.4.1 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Design (Άρθρο 1.1.1)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Εργαστηρίου Σχεδίασης (Design Workshop Read Out)*	Τα αποτελέσματα του εργαστηρίου σε μορφή παρουσίασης στην οποία συνοψίζονται οι ασκήσεις που εκτελέστηκαν κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου και τα πορίσματά τους. Η παρουσίαση αποτελεσμάτων θα περιλαμβάνει έναν συνδυασμό των παρακάτω στοιχείων: <ul style="list-style-type: none"> • Χάρτες ενσυναίσθησης (empathy maps) για σκοπούμενους χρήστες, • Υφιστάμενα ("as is") σενάρια, • Δηλώσεις ιδεών και αναγκών (ideation/needs statements) για τους σκοπούμενους χρήστες, • Επιδιωκόμενα ("to be") σενάρια για τους σκοπούμενους χρήστες, • Ιεράρχηση τριών (3) το πολύ επιδιωκόμενων σεναρίων που θα είναι ευθυγραμμισμένα με τις γνωσιακές δυνατότητες του IBM Watson, και • Οδικός χάρτης γενικού επιπέδου για την υλοποίηση των τριών (3) το πολύ επιδιωκόμενων σεναρίων. 	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.4.2 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Learn (2 day) (Άρθρο 1.1.2)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Πρότυπο Εγγράφου Προαπαιτούμενων (Prerequisites Document Template)*	Το Πρότυπο Εγγράφου Προαπαιτούμενων θα παρουσιαστεί και να εξεταστεί κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας συνεδρίας. Ο Πελάτης αναμένεται να συμπληρώσει το έγγραφο σύμφωνα με τις οδηγίες που έλαβε πριν την έναρξη των εργασιών.	Υλικό Έργου
Learn Workbook*	Περιλαμβάνει τις κρίσιμες λεπτομέρειες του έργου και συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία δράσης που έχουν προσδιοριστεί και διεκπεραιωθεί στο πλαίσιο της συνεδρίας Learn.	Υλικό Έργου
Σύνοψη Σχολίων Ενότητας (Learn Module Feedback Summary)*	Έγγραφο με τα σχόλια των εξειδικευμένων τεχνικών και των ενδιαφερόμενων προσώπων του Πελάτη αναφορικά με την εμπειρία τους με την τεχνολογία Watson και τα προτεινόμενα επόμενα βήματα για την Απόδειξη Λειτουργίας.	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.4.3 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Learn (4 day) (Άρθρο 1.1.3)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Πρότυπο Εγγράφου Προαπαιτούμενων (Prerequisites Document Template)*	Το Πρότυπο Εγγράφου Προαπαιτούμενων θα παρουσιαστεί και να εξεταστεί κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας συνεδρίας. Ο Πελάτης αναμένεται να συμπληρώσει το έγγραφο σύμφωνα με τις οδηγίες που έλαβε πριν την έναρξη των εργασιών.	Υλικό Έργου
Learn Workbook*	Περιλαμβάνει τις κρίσιμες λεπτομέρειες του έργου και συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία δράσης που έχουν προσδιοριστεί και διεκπεραιωθεί στο πλαίσιο της συνεδρίας Learn.	Υλικό Έργου
Σύνοψη Σχολίων Ενότητας (Learn Module Feedback Summary)*	Έγγραφο με τα σχόλια των εξειδικευμένων τεχνικών και των ενδιαφερόμενων προσώπων του Πελάτη αναφορικά με την εμπειρία τους με την τεχνολογία Watson και τα προτεινόμενα επόμενα βήματα για την Απόδειξη Λειτουργίας.	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.4.4 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Plan (Άρθρο 1.1.4)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Πρότυπο Απογραφής Περιεχομένου (Content Inventory Template)*	Έγγραφο με τα μεταδεδομένα που περιγράφουν το περιεχόμενο που χρησιμοποιείται από δρούσες οντότητες (actors) στην επιχειρηματική διεργασία. Αυτά τα μεταδεδομένα χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων για την υλοποίηση της λύσης και των λειτουργικών απαιτήσεων της Αρχιτεκτονικής της Λύσης.	Υλικό Έργου
Πρότυπο Βιβλίου Εργασίας Αρχιτεκτονικής Λύσης (Solution Architecture Workbook Template)*	Ένα προκαθορισμένο σύνολο προτύπων που τεκμηριώνουν τη δομή μιας λύσης (επιχειρηματική εμβέλεια, επιδιωκόμενες ροές διεργασιών, λογικό μοντέλο λειτουργικών τμημάτων, Επιχειρησιακό Μοντέλο Γενικού Επιπέδου, διαγράμματα αλληλεπίδρασης λειτουργικών τμημάτων, κίνδυνοι, ζητήματα), μια Αξιολόγηση Βιωσιμότητας και έναν Οδικό Χάρτη Ανάπτυξης. Αυτό το σύνολο προτύπων παρέχεται σε μορφή MSWord, MS Powerpoint, MSExcel ή JPG, ανάλογα με το είδος των πληροφοριών που πρέπει να συγκεντρώνονται.	Υλικό Έργου
Πρότυπο Συνοπτικής Παρουσίασης Αποτελεσμάτων Εργαστηρίου (Workshop Read Out Summary Presentation Template)*	Ένα τυπικό πρότυπο παρουσίασης αποτελεσμάτων σε μορφή MS PPT που χρησιμοποιείται ως οδηγός για τη δημιουργία της παρουσίασης αποτελεσμάτων από την ομάδα ανάπτυξης.	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.4.5 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Build (Άρθρο 1.1.5)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Ημερήσια Διάταξη Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting Agenda)*	Σχέδιο για την τριήμερη συνεδρία. Ο σχέδιο θα περιλαμβάνει τα θέματα, τους συμμετέχοντες και τα προαπαιτούμενα για τη σύσκεψη.	Υλικό Έργου
Ημερήσια Διάταξη Συνεδρίας Σχεδιασμού Αρχετύπου (Prototype Planning Session Agenda)*	Ημερήσια διάταξη για τη συνεδρία, η οποία περιλαμβάνει το χρονοδιάγραμμα για τη διεξαγωγή της και πληροφορίες για τις αρμοδιότητες των συμμετεχόντων αναφορικά με την παρουσίαση πληροφοριών όπως π.χ. τα Σενάρια Χρήσης και την αρχιτεκτονική.	Υλικό Έργου
Πρότυπα Προαπαιτούμενων Ενότητας Build (Build Module Prerequisite Templates)*	Προαπαιτούμενα για τη διασφάλιση της επιτυχούς εκτέλεσης αυτής της δραστηριότητας σε ένα χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) εβδομάδων. Στα Προαπαιτούμενα περιλαμβάνονται το Έγγραφο Σεναρίου Χρηστών (User Scenario Document), το Αναλυτικό Έγγραφο Σεναρίου Χρήσης (Detailed Use Case Document), το Έγγραφο Ιχνηλασιμότητας Απαιτήσεων (Requirements Traceability Document) και το Έγγραφο Μακροσχεδιασμού Αρχιτεκτονικής (Architecture Macro Design Document).	Υλικό Έργου
Αναφορά Συνεδρίας Σχεδιασμού Αρχετύπου (Prototype Planning Session Report)*	Έγγραφο με τα πορίσματα της συνεδρίας. Η αναφορά θα περιλαμβάνει απαιτήσεις, πληροφορίες για την αρχιτεκτονική, εξαρτήσεις και προϋποθέσεις.	Υλικό Έργου
Σχέδιο Υλοποίησης Αρχετύπου (Prototype Implementation Plan)*	Βασικές δραστηριότητες για την υλοποίηση μιας λύσης με τη χρήση Watson APIs. Το σχέδιο υλοποίησης επικεντρώνεται στις δραστηριότητες και στη χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία.	Υλικό Έργου
Αναφορά Σημείων Ελέγχου Επιταχύνσεων (Sprint Checkpoint Report)*	Μια ζωντανή αναφορά που περιγράφει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ της IBM και της ομάδας ανάπτυξης του Πελάτη για τη λήψη αποφάσεων και τη συγκέντρωση σχολίων.	Υλικό Έργου

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Σχέδιο Πιλοτικής Υλοποίησης (Pilot Deployment Plan)*	Σχέδιο για την επόμενη φάση του έργου, που είναι μια υλοποιήσιμη πιλοτική λύση που βασίζεται στο αρχέτυπο.	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.4.6 Παραδοτέα για το IBM Watson Expert Services – Deploy (Άρθρο 1.1.6)

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου
Προαπαιτούμενα Υλοποίησης των Watson Expert Services (Watson Expert Services Deploy Prerequisites)*	Προαπαιτούμενα για τη διασφάλιση της επιτυχούς εκτέλεσης αυτής της δραστηριότητας. Στα Προαπαιτούμενα περιλαμβάνονται Σενάρια Χρήσης, Σενάρια Χρηστών και η αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης.	Υλικό Έργου
Υποστηρικτικά Έγγραφα Μεθοδολογίας (Supporting Methodology Documents) (ανάλογα με την περίπτωση)*	Ορισμένα Σενάρια Χρήσης, Έγγραφα Σχεδίασης Λύσης, Σενάρια Χρηστών και άλλα έγγραφα που βασίζονται σε προηγούμενες ενότητες των Expert Services μπορεί να είναι χρήσιμα βοηθήματα για την υλοποίηση της λύσης. Τα έγγραφα αυτά θα παρέχονται ανάλογα με τη διαθεσιμότητά τους.	Υλικό Έργου
Σχέδιο Υλοποίησης Προτύπου (Template Implementation Plan)*	Βασικές δραστηριότητες για την υλοποίηση μιας λύσης με τη χρήση Watson APIs. Το σχέδιο υλοποίησης επικεντρώνεται στις δραστηριότητες και στη χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία.	Υλικό Έργου

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

5.5 Ορισμοί

Περιεχόμενο (Content) – Ο όρος Περιεχόμενο ορίζεται στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud, στη Σύμβαση Εμπορικής Σχέσης με τον Πελάτη ή στους Γενικούς Όρους για Προσφορές Cloud, ανάλογα με την περίπτωση, και περιλαμβάνει, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δεδομένα, βάσεις δεδομένων, σώματα περιεχομένου, λεξικά, ζεύγη ερωτήσεων/απαντήσεων και άλλα υπομνηματισμένα δεδομένα εκπαίδευσης ή άλλες πληροφορίες που παρέχονται από ή για λογαριασμό του Πελάτη ή της IBM βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών για το σκοπό της χρήσης των εν λόγω υλικών με το IBM Watson. Διευκρινίζεται ότι στο Περιεχόμενο ενός συμβαλλόμενου μέρους δεν περιλαμβάνεται περιεχόμενο που είναι δημοσίως διαθέσιμο ή το Περιεχόμενο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.

Οδικός Χάρτης Ανάπτυξης (Development Roadmap) – Ένα σύνολο εργασιών ανάπτυξης γενικού που περιγράφουν σε γενικό επίπεδο τα απαιτούμενα για την υλοποίηση μιας λύσης ή/και την αντιμετώπιση ζητημάτων που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή, και οι αντίστοιχες αλληλεξαρτήσεις τους που θα χρησιμοποιούνται ως δεδομένα εισόδου για τη δημιουργία ενός αναλυτικού σχεδίου ανάπτυξης.

Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας (Existing Works) – Προϊόντα διάνοιας (works of authorship), Περιεχόμενο IBM και άλλα στοιχεία που παραδίδονται ή/και καθίστανται διαθέσιμα για πρόσβαση από τον Πελάτη, αλλά δεν δημιουργούνται, βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, και οποιεσδήποτε τροποποιήσεις ή βελτιώσεις τέτοιων προϊόντων ή στοιχείων που πραγματοποιούνται βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Ορισμένα Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας υπόκεινται σε μια χωριστή σύμβαση άδειας χρήσης ή σύμβαση συνδρομής για το cloud ("Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας"). Παραδείγματα Υφιστάμενων Παραχωρηθέντων με Άδεια Χρήσης Προϊόντων Διάνοιας είναι στοιχεία IBM Watson και Περιεχόμενο IBM. Η IBM έχει την αποκλειστική κυριότητα των Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας. Στα Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας περιλαμβάνονται οι τροποποιήσεις ή βελτιώσεις που πραγματοποιούνται στα παραδοθέντα στοιχεία αυτής της Υπηρεσίας Cloud.

Επιχειρησιακό Μοντέλο Γενικού Επιπέδου (High Level Operational Model) – Ο ορισμός των διασυνδέσεων και αλληλεπιδράσεων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που αποτελούν μέρος μιας λύσης. Προσδιορίζει τα φυσικά όρια και λειτουργεί ως βάση για τον καθορισμό των μη λειτουργικών απαιτήσεων της λύσης.

IBM Cloud – Το IBM Cloud είναι η πλατφόρμα cloud στην οποία ο Πελάτης υλοποιεί εφαρμογές που έχει αναπτύξει με τη χρήση υπηρεσιών Watson Developer Cloud.

IBM Design Thinking – Το IBM Design Thinking είναι ένα πλαίσιο σχεδίασης που επιτρέπει σε ομάδες ανάπτυξης να σχεδιάζουν και να παραδίδουν στους χρήστες της επιχείρησής τους σπουδαία και γρήγορα

αποτελέσματα προσαρμοσμένα στην κλίμακα της επιχείρησης. Η χρήση του IBM Design Thinking αρχίζει με τον προσδιορισμό των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων για τους χρήστες, τη σύνταξη μιας διεπιστημονικής ομάδας και την ανάπτυξη ενός πνεύματος αέναης ανανέωσης. Η IBM έχει συνδυάσει αυτά τα στοιχεία σε ένα ισχυρό μοντέλο ανάλυσης συμπεριφοράς και μια σειρά από βασικές πρακτικές για την εφαρμογή του Design Thinking και στα πλέον σύνθετα έργα.

IBM Watson – Μια πλατφόρμα ανάλυσης δεδομένων της IBM που χρησιμοποιεί τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας, τεχνικές επεξεργασίας κειμένου, σημάτων και εικόνων, τεχνολογίες μηχανικής εκμάθησης ή άλλες γνωστικές δυνατότητες για την ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων και περιεχομένου. Το IBM Watson περιλαμβάνει, για παράδειγμα, το κυρίως σώμα (corpus) του IBM Watson, τα μοντέλα του IBM Watson, τους αλγόριθμους του IBM Watson, διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών (API) και αντίστοιχο λογισμικό, υπηρεσίες και εργαλεία και οποιαδήποτε παράγωγα έργα, τροποποιήσεις ή βελτιώσεις των ανωτέρω.

Είδος Προσώπου (Persona) – Μια αρχέτυπη περιγραφή ενός ατόμου που δραστηριοποιείται στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου συνόλου ρόλων που σχετίζονται με μια επιχειρηματική διεργασία σε μια επιχείρηση. Είναι επίσης γνωστό ως **δρούσα οντότητα** (actor) ή **σκοπούμενος χρήστης** (target user). Το είδος προσώπου περιγράφει την ουσία των ατόμων που συμμετέχουν σε μια επιχειρηματική διεργασία. Η ουσία αυτή συνίσταται σε πληροφορίες όπως π.χ. το εύρος των επιχειρηματικών αρμοδιοτήτων και στόχων του ατόμου, το είδος της εργασίας του (π.χ. εργάζεται σε γραφείο, ταξιδεύει), κ.ο.κ.

Υλικά Έργου (Project Materials) – Προϊόντα διάνοιας (works of authorship) που η IBM αναπτύσσει για τον Πελάτη και παραδίδει στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Στα Υλικά Έργου δεν περιλαμβάνονται Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας.

Απόδειξη Λειτουργίας (Proof of Concept ή POC) – Απόδειξη Λειτουργίας είναι μια δραστηριότητα που έχει ως στόχο την επίδειξη της επιτευξιμότητας της εφαρμογής μιας τεχνολογίας (ή ενός συνόλου τεχνολογιών) για την επίτευξη ενός επιθυμητού επιχειρηματικού αποτελέσματος. Μια Απόδειξη Λειτουργίας δεν είναι μια ολοκληρωμένη λύση αλλά παράγει επαρκή τεχνουργήματα που επιδεικνύουν και επιβεβαιώνουν ότι η εν λόγω τεχνολογία θα μπορούσε, υπό τις κατάλληλες προϋποθέσεις, να επιφέρει το επιθυμητό επιχειρηματικό αποτέλεσμα. Μια Απόδειξη Λειτουργίας διαφέρει από μια Απόδειξη Τεχνολογίας (Proof of Technology ή POT) στο ότι μια Απόδειξη Λειτουργίας χρησιμοποιεί πραγματικό επιχειρηματικό περιεχόμενο (π.χ. ένα Σενάριο Χρήσης που σχετίζεται με μια πραγματική δραστηριότητα της επιχείρησης) ως βάση για την Απόδειξη Λειτουργίας.

Αρχιτεκτονική Λύσης (Solution Architecture) – Μια περιγραφή της δομής, της αλληλεπίδρασης και των απαιτήσεων των επιμέρους στοιχείων της υποδομής πληροφορικής που υποστηρίζουν μια διακριτή και εστιασμένη επιχειρηματική λειτουργία ή δραστηριότητα για μια επιχείρηση.

Σενάριο Χρήσης (Use Case) – Ένα σύνολο ενεργειών, συμβάντων ή βημάτων, συνήθως μεταξύ ενός μιας δρούσας οντότητας και ενός συστήματος, για την επίτευξη κάποιου συγκεκριμένου αποτελέσματος. Η δρούσα οντότητα (actor) μπορεί να είναι ένα πρόσωπο ή ένα άλλο εξωτερικό σύστημα.

Σενάριο Χρηστών (User Scenario) – Μια ολοκληρωμένη περιγραφή της αλληλεπίδρασης των τελικών χρηστών με τη λύση IBM Watson και τα αντίστοιχα συστήματα, η οποία ορίζει το γενικό εύρος και τις λειτουργικές και μη λειτουργικές απαιτήσεις της Λύσης. Η αναλυτική αυτή περιγραφή διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων για τη σχεδίαση της Λύσης. Ένα Σενάριο Χρηστών δεν αποτελεί Υλικό Έργου.

Αξιολόγηση Βιωσιμότητας (Viability Assessment) – Μια ανασκόπηση της Αρχιτεκτονικής της Λύσης που είναι επικεντρωμένη στον προσδιορισμό του κατά πόσο είναι εφικτή η δημιουργία της λύσης που ορίστηκε. Παρέχει μια λίστα των ζητημάτων που εντοπίστηκαν και των πιθανών ενεργειών για την αντιμετώπισή τους.

Παράρτημα της Πρόσθετης Πράξης για την Επεξεργασία Δεδομένων

Στο παρόν Παράρτημα της Πρόσθετης Πράξης για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum Exhibit - "Παράρτημα DPA") ορίζεται η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων για τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn (2 day και 4 day)
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard και Premium)

1. Επεξεργασία

Η IBM θα επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη για την Υπηρεσία, όπως περιγράφεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών και σύμφωνα με τις συμπληρωματικές διατάξεις του καθορίζονται στο παρόν Παράρτημα DPA.

1.1 Δραστηριότητες Επεξεργασίας

Οι δραστηριότητες επεξεργασίας αναφορικά με τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη είναι οι εξής:

- Δραστηριότητες συνδυασμού (combines)
- Δραστηριότητες διαγραφής (deletes)
- Δραστηριότητες απόκρυψης (hides)
- Δραστηριότητες ανωνυμοποίησης (obscures)
- Δραστηριότητες συντακτικής ανάλυσης (parses)
- Δραστηριότητες ανάγνωσης (reads)
- Δραστηριότητες λήψης (receives)
- Δραστηριότητες αποστολής (sends)
- Δραστηριότητες κοινοποίησης (shares)
- Δραστηριότητες αποθήκευσης (stores)
- Δραστηριότητες μετασχηματισμού (transforms)
- Δραστηριότητες ενημέρωσης (updates)

2. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη

2.1 Κατηγορίες Υποκείμενων των Δεδομένων

- Υπάλληλοι του Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων προσωρινών ή περιστασιακών συνεργατών, εθελοντών, εντολοδόχων, εκπαιδευόμενων, συνταξιούχων, δόκιμων και υποψήφιων υπαλλήλων)
- Υπάλληλοι συνδεδεμένων με τον Πελάτη εταιρειών (συμπεριλαμβανομένων προσωρινών ή περιστασιακών συνεργατών, εθελοντών, εντολοδόχων, εκπαιδευόμενων, συνταξιούχων, δόκιμων και υποψήφιων υπαλλήλων)
- (Δυνητικοί) πελάτες του Πελάτη (εάν οι εν λόγω (δυνητικοί) πελάτες είναι φυσικά πρόσωπα)
- Εμπορικοί συνεργάτες του Πελάτη (εάν οι εν λόγω εμπορικοί συνεργάτες είναι φυσικά πρόσωπα)
- Επισκέπτες του Πελάτη
- Προμηθευτές και υπεργολάβοι του Πελάτη (εάν οι εν λόγω προμηθευτές και υπεργολάβοι είναι φυσικά πρόσωπα)
- Αντιπρόσωποι, σύμβουλοι και άλλοι επαγγελματίες συνεργάτες (εργολάβοι) του Πελάτη

Στην ανωτέρω λίστα προσδιορίζονται οι Κατηγορίες Υποκείμενων των Δεδομένων των οποίων τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας. Δεδομένης της φύσης των Υπηρεσιών, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν είναι σε θέση να ελέγχει ή να συντηρεί την ανωτέρω λίστα Κατηγοριών Υποκείμενων των Δεδομένων. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης θα ειδοποιεί την IBM για οποιεσδήποτε απαιτούμενες αλλαγές στην ανωτέρω λίστα μέσω email. Η IBM θα επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα όλων των Υποκείμενων των Δεδομένων που περιλαμβάνονται στην ανωτέρω λίστα σύμφωνα με τις διατάξεις της Σύμβασης. Εάν υπάρχουν αλλαγές στη λίστα Κατηγοριών Υποκείμενων των Δεδομένων οι οποίες απαιτούν αλλαγές στη συμφωνημένη Επεξεργασία, ο Πελάτης θα παρέχει Πρόσθετες Οδηγίες στην IBM, όπως ορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

2.2 Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

2.2.1 Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Στην παρακάτω λίστα ορίζεται ποια Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας:

- Ικανότητες και Προσόντα του Ατόμου
 - Επάγγελμα και Πληροφορίες Απασχόλησης
- Χαρακτηριστικά του Ατόμου
 - Απόψεις
 - Προσωπικές Προτιμήσεις και Ενδιαφέροντα
- Συνήθειες και Δραστηριότητες του Ατόμου
 - Συμπεριφορά
 - Καταναλωθέντες Πόροι
- Ταυτότητα του Ατόμου
 - Στοιχεία Ατόμου
 - Στοιχεία Ταυτότητας για Ηλεκτρονική Πρόσβαση και Ταυτοποίηση
 - Δεδομένα Ηλεκτρονικής και Δικτυακής Σύνδεσης
 - Στοιχεία Ηλεκτρονικής Ταυτότητας
 - Όνομα Προσώπου
 - Τεχνικά Προσδιοριστικά Στοιχεία

2.2.2 Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Οι Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη που μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας είναι οι εξής.

- Δεν υφίστανται.

2.2.3 Γενικές Διατάξεις

Στις λίστες στα ανωτέρω άρθρα 2.2.1 και 2.2.2 προσδιορίζονται τα Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη και οι Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη που μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας.

Δεδομένης της φύσης των Υπηρεσιών, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν είναι σε θέση να ελέγχει ή να συντηρεί τις ανωτέρω λίστες Ειδών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη και Ειδικών Κατηγοριών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης θα ειδοποιεί την IBM για οποιεσδήποτε απαιτούμενες αλλαγές στις ανωτέρω λίστες μέσω email. Η IBM θα επεξεργάζεται όλα τα Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη και όλες τις Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη που περιλαμβάνονται στις ανωτέρω λίστες σύμφωνα με τις διατάξεις της Σύμβασης. Εάν υπάρχουν αλλαγές στις λίστες των Ειδών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη και των Ειδικών Κατηγοριών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη οι οποίες απαιτούν αλλαγές στη συμφωνημένη Επεξεργασία, ο Πελάτης θα παρέχει Πρόσθετες Οδηγίες στην IBM, όπως ορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

3. Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα και Επιμερισμός Ευθύνης

Τα Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα (ΤΟΜ) που διέπουν την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένου του τομέα ευθύνης κάθε συμβαλλόμενου μέρους, θα καθοριστούν κατά την έναρξη του έργου. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει την υποχρέωσή του να εφαρμόζει τα κατάλληλα ΤΟΜ στο δικό του τομέα ευθύνης, όπως ορίζεται ανωτέρω ή όπως απαιτείται από τους ισχύοντες Νόμους περί Προστασίας Δεδομένων.

4. Διαγραφή και Επιστροφή Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη

Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα διαγραφής ή/και αντιγραφής Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη μέχρι την ημερομηνία λήξης ή διακοπής της Υπηρεσίας. Η IBM θα διαγράψει όλα τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη μετά το τέλος της Υπηρεσίας.

5. Διεθνής Διαβίβαση Δεδομένων

- Δεν υφίσταται.

6. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Άλλοι Υπεύθυνοι Επεξεργασίας

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει πλήρεις, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του οργανισμού του και για κάθε άλλο Υπεύθυνο Επεξεργασίας (Controller) (συμπεριλαμβανομένου του υπευθύνου προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτού) μέσω email.

7. Υπεύθυνος Επικοινωνίας της IBM για Θέματα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Επικοινωνίας της IBM για Θέματα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην ακόλουθη διεύθυνση email: DPA.Help.project@uk.ibm.com.

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.