

## IBM Watson Talent Frameworks

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 Talent Frameworks είναι ένας συλλογικός όρος που χρησιμοποιείται για την αναφορά σε μια επιμελημένη από το Watson βιβλιοθήκη επαγγελματικών δεξιοτήτων, τεκμηριωμένων βάσει ανεξάρτητων ερευνών, που είναι οργανωμένες σε προφίλ, οικογένειες και πλαίσια θέσεων εργασίας που παρέχουν ένα ευρύ φάσμα κατατάξεων και κριτηρίων για την επιλογή κοινών δεξιοτήτων. Η βιβλιοθήκη περιέχει έτοιμες για χρήση περιγραφές θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων, προφίλ θέσεων εργασίας που συσχετίζουν συγκεκριμένες δεξιότητες με συγκεκριμένες θέσεις εργασίας, εκθέσεις αξιολόγησης βάσει κριτηρίων επάρκειας, στόχους ανάπτυξης, συμβουλές καθοδήγησης και ερωτήσεις συνεντεύξεων.

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτά τα δεδομένα 1) για να δημιουργήσει περιγραφές θέσεων εργασίας ή να στηρίξει διάφορες πτυχές των διαδικασιών διαχείρισης ταλέντου που εφαρμόζει για το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού του, 2) για να υποστηρίζει τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες διαχείρισης ταλέντου και να παρέχει δεδομένα στους υπαλλήλους, τους διευθυντές ή τους χρήστες του, και (3) για να φορτώνει περιεχόμενο στα πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινου δυναμικού ή συστήματα λογισμικού εφαρμογών διαχείρισης ταλέντου του οργανισμού του ή, εφόσον διαθέτει την απαιτούμενη συνδρομή, να αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο μέσω της προσφοράς IBM Watson Talent Frameworks Publisher ή μέσω άλλων προσφορών Υπηρεσιών Cloud του IBM Watson.

Το IBM Watson Talent Frameworks περιέχει πάνω από 3.000 μοναδικές θέσεις εργασίας και 2.000 δεξιότητες που σχετίζονται με γενικές επιχειρησιακές λειτουργίες (π.χ. διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, οικονομικές υπηρεσίες, νομικές υπηρεσίες, πωλήσεις), επιχειρησιακές λειτουργίες εξυπηρέτησης πελατών, επιχειρησιακές λειτουργίες πληροφορικής και τους κλάδους τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, κατασκευών, συμβουλευτικών υπηρεσιών, εκπαίδευσης, ενέργειας, υπηρεσιών υγείας, τουρισμού, ασφαλειών, μεταποίησης, μέσων επικοινωνίας και εκδόσεων, προϊόντων λογισμικού και υλικού εξοπλισμού, φαρμακευτικών προϊόντων, ακινήτων, λιανεμπορίου και τηλεπικοινωνιών.

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Watson Talent Frameworks Complete Library

Η τρέχουσα, πλήρης βιβλιοθήκη της IBM με ολοκληρωμένες πληροφορίες για προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιότητες. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

##### 1.1.2 IBM Watson Talent Frameworks Job Family

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων για μία επιλεγμένη οικογένεια θέσεων εργασίας από τη βιβλιοθήκη του IBM Talent Frameworks. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

##### 1.1.3 IBM Watson Talent Frameworks 10 Jobs

Δεδομένα θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων για 10 επιλεγμένα προφίλ θέσεων εργασίας από τη βιβλιοθήκη του IBM Talent Frameworks. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

##### 1.1.4 IBM Watson Talent Frameworks for the Banking & Financial Services Industry

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη

τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.5 IBM Watson Talent Frameworks for the Construction Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον Οικοδομικό Κλάδο. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.6 IBM Watson Talent Frameworks for the Consulting Services Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.7 IBM Watson Talent Frameworks for the Customer Services Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο της Εξυπηρέτησης Πελατών. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.8 IBM Watson Talent Frameworks for the Education Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο της Εκπαίδευσης. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.9 IBM Watson Talent Frameworks for the Energy Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον Ενεργειακό Κλάδο (βιομηχανίες Πετρελαίου και Φυσικού Αέρα). Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.10 IBM Watson Talent Frameworks for General Corporate Functions**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στις Γενικές Εταιρικές Λειτουργίες (δηλαδή, Ανθρωπίνων Πόρων, Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών, Νομικών Υπηρεσιών, Πωλήσεων). Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.11 IBM Watson Talent Frameworks for the Healthcare Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο της Υγειονομικής Περίθαλψης. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.12 IBM Watson Talent Frameworks for the Hospitality Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Υπηρεσιών Επισιτισμού και Φιλοξενίας. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.13 IBM Watson Talent Frameworks for Information Technology**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο της Πληροφορικής. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.14 IBM Watson Talent Frameworks for the Insurance Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Ασφαλίσεων. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.15 IBM Watson Talent Frameworks for the IT Hardware Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο του Εξοπλισμού Πληροφορικής. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.16 IBM Watson Talent Frameworks for the Manufacturing Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον Κατασκευαστικό Κλάδο. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.17 IBM Watson Talent Frameworks for the Media and Publishing Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Μέσων Ενημέρωσης και των Εκδόσεων. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.18 IBM Watson Talent Frameworks for the Pharmaceutical Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στη Φαρμακευτική Βιομηχανία. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.19 IBM Watson Talent Frameworks for the Real Estate Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον Κτηματομεσιτικό Τομέα. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.20 IBM Watson Talent Frameworks for the Retail Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο του Λιανικού Εμπορίου. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.21 IBM Watson Talent Frameworks for the Software Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο του Λογισμικού Πληροφορικής. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

#### **1.1.22 IBM Watson Talent Frameworks for the Telecommunications Industry**

Δεδομένα προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και άλλα σχετικά δεδομένα που αφορούν στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών. Το περιεχόμενο θα παρέχεται σε μια διαθέσιμη τυποποιημένη μορφή ή μέσω μιας συνδρομής για το IBM Watson Talent Frameworks Publisher, ανάλογα με τα δικαιώματα χρήσης που έχει αποκτήσει ο Πελάτης.

### **1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες**

#### **1.2.1 IBM Watson Talent Frameworks Publisher**

Παρέχει μια κεντρική υποδομή αποθήκευσης για περιεχόμενο θέσεων εργασίας του Πελάτη και επιτρέπει τη δημιουργία μιας προσαρμοσμένης ταξινομικής κατάταξης θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων από το IBM Watson Talent Frameworks καθώς και τη συνεργασία με άλλες εφαρμογές. Μια ενεργή συνδρομή για το

IBM Watson Talent Frameworks Publisher παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να λαμβάνει τακτικές ενημερώσεις για το περιεχόμενο του IBM Watson Talent Frameworks που έχει αγοράσει.

### 1.2.2 IBM Watson Talent Frameworks Training

Κατά τις πρώτες 90 ημέρες αμέσως μετά την ημερομηνία έναρξης που καθορίζεται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής, η IBM θα παρέχει στον Πελάτη εκπαίδευση διάρκειας 12 το πολύ ωρών συνολικά αναφορικά με τη χρήση των βιβλιοθηκών του IBM Kenexa Talent Framework στις ακόλουθες προκαθορισμένες ενότητες: Data Content & Architecture, Project Methodology, Profile/Competency Model Creation, Practice Exercises & Review, Facilitating Working Group Sessions, Editing & Creating Competencies, Client Use Cases, IBM Watson Talent Frameworks Technology Platform Methodology, Communications και Data Maintenance & Governance. Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιήσει αυτές τις ώρες εκπαίδευσης εντός της ανωτέρω αναφερόμενης περιόδου των πρώτων 90 ημερών. Μετά την περίοδο αυτή, οι αχρησιμοποίητες ώρες παύουν να είναι διαθέσιμες στον Πελάτη και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται πίστωση ή επιστροφή χρημάτων για τις εν λόγω αχρησιμοποίητες εκπαιδευτικές ώρες.

### 1.2.3 IBM Watson Talent Frameworks Pilot Consulting

Κατά τις πρώτες 90 ημέρες αμέσως μετά την ημερομηνία έναρξης που καθορίζεται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής, η IBM θα παρέχει στον Πελάτη εξ αποστάσεως υπηρεσίες εκπαίδευσης 40 το πολύ ωρών συνολικά αναφορικά με τη χρήση των βιβλιοθηκών του IBM Watson Talent Framework και προσαρμοσμένο στις ανάγκες του Πελάτη περιεχόμενο του IBM Watson Talent Framework. Η IBM θα παρέχει μια εισαγωγή στη διαχείριση ικανοτήτων, συσχετίζοντας έως πέντε προφίλ θέσεων εργασίας (job profiles) σε μία οικογένεια θέσεων εργασίας (job family). Η εν λόγω εισαγωγή θα περιλαμβάνει συνεντεύξεις, ένα εργαστήριο βαθμονόμησης για εξειδικευμένα στελέχη, καθώς και οδηγίες για τον σχεδιασμό του έργου και τη δημιουργία αναφορών κατάστασης, όπως π.χ. αναφορές για την έναρξη του έργου, το σχέδιο έργου και την πρόοδο του έργου και η διεξαγωγή εβδομαδιαίων τηλεφωνικών συσκέψεων για τη συζήτηση της κατάστασης του έργου. Η διάρκεια κάθε εβδομαδιαίας τηλεφωνικής σύσκεψης δεν θα υπερβαίνει τη 1 ώρα. Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιήσει αυτές τις εξ αποστάσεως παραδιδόμενες ώρες παροχής υπηρεσιών εντός της ανωτέρω αναφερόμενης περιόδου των πρώτων 90 ημερών. Μετά την περίοδο αυτή, οι αχρησιμοποίητες ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών παύουν να είναι διαθέσιμες στον Πελάτη και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται πίστωση ή επιστροφή χρημάτων για τις εν λόγω αχρησιμοποίητες ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών.

### 1.2.4 IBM Watson Talent Frameworks Consulting for 10 Jobs

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη εξ αποστάσεως υπηρεσίες εκπαίδευσης 80 το πολύ ωρών συνολικά αναφορικά με τη χρήση των βιβλιοθηκών του IBM Watson Talent Framework. Η εν λόγω εκπαίδευση θα περιλαμβάνει: μια εισαγωγή στη διαχείριση ικανοτήτων, τη συσχέτιση προσαρμοσμένου στις ανάγκες του Πελάτη περιεχομένου του IBM Watson Talent Framework για έως 10 προφίλ θέσεων εργασίας (job profiles) σε 2 οικογένειες θέσεων εργασίας (job families), τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, τη διεξαγωγή ενός εργαστηρίου βαθμονόμησης για εξειδικευμένα στελέχη, καθώς και την παροχή οδηγιών για τον σχεδιασμό του έργου και τη δημιουργία αναφορών κατάστασης, όπως π.χ. αναφορές για την έναρξη του έργου, τα αντίστοιχα πρότυπα έργου, αναφορές για την κατάσταση προόδου του έργου και η διεξαγωγή εβδομαδιαίων τηλεφωνικών συσκέψεων για τη συζήτηση της κατάστασης του έργου. Η διάρκεια κάθε εβδομαδιαίας τηλεφωνικής σύσκεψης δεν θα υπερβαίνει τη 1 ώρα.

## 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 διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679), ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6DA4FDC02E9E11E8B9DA1016CAD92E2B>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Υπάλληλος (Employee) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που εργάζεται στην Επιχείρηση του Πελάτη ή κατά άλλον τρόπο πληρώνεται από αυτήν ή ενεργεί εκ μέρους της, ανεξάρτητα από το εάν του έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στις Υπηρεσίες Cloud.
- 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 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

## 5.2 Άδεια Χρήσης Δεδομένων χωρίς Ημερομηνία Λήξης για Δεδομένα του Talent Frameworks

Η IBM χορηγεί στον Πελάτη μια μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη άδεια, χωρίς ημερομηνία λήξης, για τη χρήση των δεδομένων στο υπολογιστικό φύλλο του IBM Watson Talent Frameworks που αγόρασε ο Πελάτης, αποκλειστικά προς δικό του όφελος, εντός της εταιρείας του Πελάτη μέχρι την ποσότητα που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης εξακολουθεί να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών και με τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την προσφορά IBM Watson Talent Frameworks.

Η IBM δεν εγγυάται ότι το εξαγόμενο περιεχόμενο του IBM Watson Talent Frameworks ή του IBM Watson Talent Frameworks Publisher θα είναι συμβατό με οποιοδήποτε σύστημα διαχείρισης ταλέντων τρίτου προμηθευτή, και δεν έχει καμία υποχρέωση προσαρμογής του εν λόγω εξαγόμενου περιεχομένου ή να το καταστήσει συμβατό με οποιοδήποτε σύστημα διαχείρισης ταλέντων τρίτου προμηθευτή.

## 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 θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud. Το Περιεχόμενο που χρησιμοποιείται στο IBM Watson Talent Frameworks Publisher πρέπει να περιλαμβάνει μόνο πληροφορίες για ορισμούς προφίλ θέσεων εργασίας και δεξιοτήτων και δεν πρέπει να περιλαμβάνει Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων (PII) ή Ευαίσθητες Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα (SPI) για έναν υπάλληλο ή υποψήφιο για πρόσληψη. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για εσωτερικούς 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.