

IBM Analytics Design 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

1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις παρακάτω υπηρεσίες, οι οποίες διατίθενται για κάθε έναν από τους ακόλουθους τεχνολογικούς τομείς:

- Υβριδική Διαχείριση Δεδομένων (Hybrid Data Management)
- Ενοποιημένη Διακυβέρνηση και Ολοκλήρωση (Unified Governance and Integration)
- Επιστήμη Δεδομένων (Data Science)
- Ανάλυση Επιχειρηματικών Δεδομένων (Business Analytics)
- Διαχείριση Επιχειρησιακού Περιεχομένου (Enterprise Content Management)

1.1.1 IBM 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 80 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 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 80 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 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 80 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.

1.1.4 IBM 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 εντοποίηση 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 εντοποίηση 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 τροφοδοτήσή 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 80 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.

1.1.5 IBM Analytics Solution Initiation Workshop

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν Αρχιτέκτονα της IBM για δύο εβδομάδες, για 80 το πολύ ανθρωποώρες, σε μια τοποθεσία IBM Cloud Garage ή εξ αποστάσεως, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στην έναρξη της εφαρμογής της λύσης IBM Analytics και στη χρήση προτεινόμενων από την IBM πρακτικών για την εκτέλεση του έργου. Η υπηρεσία αυτή αποτελείται από τρεις φάσεις.

Στην πρώτη φάση, η IBM θα διεξαγάγει ένα εργαστήριο διερεύνησης και έναρξης της λύσης κατά το οποίο θα ελέγχονται οι επιχειρηματικές απαιτήσεις για τη λύση και θα προσδιορίζονται οι ανάγκες συλλογής δεδομένων, διακυβέρνησης δεδομένων, επιστήμης δεδομένων, ανάλυσης επιχειρηματικών δεδομένων και οι αντίστοιχες μη λειτουργικές ανάγκες που μπορεί να επηρεάζουν την τοπολογία της λύσης IBM Analytics. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να περιλαμβάνει συνεδρίες "λευκού πίνακα", συνεντεύξεις με στελέχη του Πελάτη και μια ανασκόπηση της τεκμηρίωσης για τη δημιουργία μιας γενικής αξιολόγησης για τη χρήση του περιβάλλοντος IBM Analytics Solution με βάση τις προτεινόμενες από την IBM πρακτικές.

Στη δεύτερη φάση, η IBM θα κάνει τα εξής:

- έναρξη της εφαρμογής του περιβάλλοντος IBM Analytics Solution βάσει της τοπολογίας που συμφωνήθηκε στην πρώτη φάση,
- εντοποίηση του περιβάλλοντος IBM Analytics Solution με δύο το πολύ συμφωνημένες πηγές επιχειρησιακών δεδομένων, και
- θέση σε εφαρμογή ενός παρεχόμενου από την IBM δείγματος εφαρμογής Analytics.

Στην τρίτη φάση, η IBM θα ορίσει τις παραμέτρους για το εύρος και τη γενική σχεδίαση ενός (1) σεναρίου χρήσης που θα τεθεί σε εφαρμογή στο περιβάλλον IBM Analytics Solution.

Τα παραδοτέα αυτής της υπηρεσίας είναι τα εξής:

- Παρουσίαση των συμπερασμάτων του εργαστηρίου Solution Initiation Workshop
- Επίδειξη ενός λειτουργικού περιβάλλοντος IBM Analytics Solution

- Έγγραφο ορισμού σεναρίου χρήσης για ένα (1) σενάριο χρήσης.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- 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.
- 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 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 Πρόσθετοι Όροι Δέσμευσης

Ο Πελάτης κατανοεί ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την έγκαιρη ολοκλήρωση των εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών είναι η πλήρης δέσμευση και συμμετοχή του Πελάτη.

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.