

## IBM Watson Assistant Premium Reserved

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Η Υπηρεσία Cloud IBM Watson Assistant Premium Reserved επιτρέπει στους χρήστες να προσθέτουν συμβατικές δυνατότητες διαλογικής επικοινωνίας σε εφαρμογές που βρίσκονται υπό ανάπτυξη, χρησιμοποιώντας τεχνικές κατανόησης φυσικής γλώσσας και συμβατικής αλληλεπίδρασης μέσω του API ή του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι μια υλοποίηση "ενός μισθωτή" (single-tenant) με απομονωμένες υπολογιστικές συνιστώσες και κρυπτογραφημένα δεδομένα κατά τη μεταφορά τους (in transit) και σε αποθηκευμένη μορφή (at rest), σε μια κοινόχρηστη υποδομή IBM Cloud.

Η υπηρεσία IBM Cloud αποτελεί τεχνικό προαπαιτούμενο για τη χρήση της υπηρεσίας IBM Watson Assistant Premium Reserved. Οι νέοι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτηση πρόσβασης χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί μια Περίπτωση Χρήσης που βασίζεται σε ένα Μέγεθος Περιβάλλοντος που αντιστοιχεί σε έναν προκαθορισμένο μέγιστο αριθμό κλήσεων API ανά μήνα, ως εξής:

Μέγεθος Περιβάλλοντος	Αριθμός Κλήσεων API ανά μήνα
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	Έως 20.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	Έως 100.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	Έως 250.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	Έως 500.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	Έως 1.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	Έως 2.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	Έως 3.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	Έως 5.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	Έως 10.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	Έως 15.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	Έως 20.000.000 κλήσεις API
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	Έως 30.000.000 κλήσεις API

### 2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α)

Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

## 2.1 Όροι που Υπερισχύουν του Φύλλου Δεδομένων

Στο Φύλλο Δεδομένων ορίζονται τα Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και οι Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δεν πρέπει να κάνει χρήση των Ειδών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, των Ειδικών Κατηγοριών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή άλλων Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην Υπηρεσία Cloud ως δεδομένων εκπαίδευσης ή δεδομένων που χρησιμοποιούνται για τον εμπλουτισμό αυτής της Υπηρεσίας Cloud και των προσαρμοσμένων μοντέλων.

## 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη

ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Αυτή η Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα σύνολα εργαλείων που μπορεί να παρέχονται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud και χρησιμοποιούνται για τη διαμόρφωση και παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud.

Η IBM παρέχει μια Σύμβαση SLA για 99,9% αδιάλειπτη διαθεσιμότητα για αυτή την Υπηρεσία Cloud που είναι παραμετροποιημένη για υψηλή διαθεσιμότητα εάν οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω περισσότερων από ένα περιβαλλόντων σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκονται σε διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες σε μία καθορισμένη από την IBM Περιοχή. Περιοχή IBM (IBM Region) είναι μια καθορισμένη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία "φιλοξενούνται" δεδομένα. Ο Πελάτης δικαιούται μια πίστωση στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα για Πολλαπλά Περιβάλλοντα Premium	Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα ενός Περιβάλλοντος Premium	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,9%	Χαμηλότερη από 99,5%	10%
Χαμηλότερη από 99,5%	Χαμηλότερη από 99,0%	25%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασιζέται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω του ιστοτόπου <https://developer.ibm.com/bluemix/> ή στον ιστοτόπο Stack Overflow στη διεύθυνση <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης (support ticket) στο οποίο περιγράφει το ζήτημα ακολουθώντας τις διαδικασίες που ορίζονται στην ισχύουσα πολιτική υποστήριξης. Οι πολιτικές υποστήριξης για Υπηρεσίες Πλατφόρμας και Υποδομής είναι διαθέσιμες στο IBM Cloud UI και παρέχουν μια αναλυτική περιγραφή των διαθέσιμων επιλογών υποστήριξης, καθώς και πληροφορίες για τη διαδικασία πρόσβασης, το ωράριο υποστήριξης, τους βαθμούς κρισιμότητας και τους διαθέσιμους πόρους και περιορισμούς που διέπουν την παροχή υποστήριξης. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκρίνεται σε αιτήματα υποστήριξης. Ωστόσο, δεν έχει οριστεί συγκεκριμένος στόχος για το χρόνο απόκρισης σε αιτήματα υποστήριξης βασικού επιπέδου.

Εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί εγγράφως, διατίθεται υποστήριξη μόνο στον Πελάτη (και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του) και όχι στους τελικούς χρήστες των λύσεων του Πελάτη. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την παροχή κάθε υποστήριξης πελατών και αντίστοιχων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες του.

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

Οι υπερβάσεις θα υπολογίζονται ανά Περίπτωση Χρήσης, όπου κάθε Περίπτωση Χρήσης αποτελείται από 1.000 Κλήσεις API.

### 5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

### 5.4 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

## 6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 7. Πρόσθετοι Όροι

### 7.1 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.

## **7.2 Συνεχής Παράδοση και Βελτίωση Μοντέλων**

### **7.2.1 Συνεχής Παράδοση**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud λειτουργεί βάσει ενός μοντέλου συνεχούς παράδοσης (continuous delivery), που επιτρέπει την εγκατάσταση ενημερώσεων χωρίς να προκύπτουν διακοπές λειτουργίας για τον Πελάτη.

### **7.2.2 Βελτίωση Μοντέλων**

Τα υποκείμενα μοντέλα εκμάθησης στην Υπηρεσία Cloud μπορεί να τροποποιούνται περιοδικά από την IBM, βάσει της εκπαίδευσης των εν λόγω μοντέλων, με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης της Υπηρεσίας Cloud. Τα υπάρχοντα μοντέλα που έχουν εκπαιδευτεί σε μια υλοποιημένη Υπηρεσία Cloud δεν θα επηρεάζονται άμεσα. Τα ληγμένα μοντέλα θα ενημερώνονται με το τρέχον μοντέλο, αν δεν το έχει πράξει ήδη ο Πελάτης, χωρίς να διακόπτεται η Υπηρεσία Cloud. Σε κάθε νέο μοντέλο θα ενσωματώνεται το τελευταίο εκπαιδευμένο μοντέλο.

### **7.2.3 Εφεδρική Αποθήκευση**

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει δυνατότητες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) δεδομένων υπό τη διαχείριση της IBM για βάσεις δεδομένων του Πελάτη που περιέχουν δεδομένα μοντέλων εκμάθησης ή/και προσαρμοσμένων μοντέλων, χωρίς πρόσθετη χρέωση. Τα εφεδρικά αντίγραφα φυλάσσονται σε διάφορες ζώνες διαθεσιμότητας εντός περιφέρειας σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων IBM Cloud με τη χρήση μιας υποδομής αποθήκευσης αντικειμένων που βασίζεται στο ακόλουθο χρονοδιάγραμμα διατήρησης:

- Δεδομένα ημερήσιας εφεδρικής αποθήκευσης: 7 ημέρες
- Δεδομένα εβδομαδιαίας εφεδρικής αποθήκευσης: 4 εβδομάδες
- Δεδομένα μηνιαίας εφεδρικής αποθήκευσης: 3 μήνες

Κάθε εφεδρικό αντίγραφο αντιπροσωπεύει την πιο πρόσφατη εκδοχή των δεδομένων εκείνη τη στιγμή. Οι περίοδοι διατήρησης διαδέχεται η μία την άλλη: το τελευταίο εφεδρικό αντίγραφο μιας χρονικής περιόδου αντιπροσωπεύει το πρώτο εφεδρικό αντίγραφο της αμέσως μεγαλύτερης χρονικής περιόδου (π.χ. το εφεδρικό αντίγραφο της έβδομης ημερήσιας εφεδρικής αποθήκευσης αντιπροσωπεύει το εφεδρικό αντίγραφο της πρώτης εβδομαδιαίας εφεδρικής αποθήκευσης). Τα εφεδρικά αντίγραφα αφαιρούνται όταν παρέλθει ο χρόνος διατήρησής τους. Υπάρχει η δυνατότητα παροχής εφεδρικών αντιγράφων στον Πελάτη, αλλά μόνο σε περίπτωση Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (όπως π.χ. σε περίπτωση βλάβης συστημάτων, αλλοίωσης δεδομένων κ.ο.κ.)

Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων υφίστανται χρονική επισήμανση. Ο Πελάτης πρέπει να απευθύνεται στην IBM για να ζητήσει την επαναφορά δεδομένων από το εφεδρικό αντίγραφο μιας συγκεκριμένης ημέρας σε μια συγκεκριμένη φιλοξενούμενη από την IBM τοποθεσία.

## **7.3 Άδεια Χρήσης Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου**

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου, τότε θα ισχύει επίσης ο ακόλουθος όρος:

Η IBM παραχωρεί στον Πελάτη μια ανακλητή (μόνο σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης της παρούσας Σύμβασης), μη αποκλειστική, μη εκχωρήσιμη, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια για τη χρήση, εκτέλεση, αναπαραγωγή, λειτουργία και τροποποίηση των Εκφράσεων (Utterances) που παρέχονται με το Προ-Εκπαιδευμένο Περιεχόμενο, για εσωτερική χρήση του Πελάτη μόνο, αποκλειστικά για το σκοπό της βελτίωσης, επέκτασης ή προσαρμογής της εκπαίδευσης της Υπηρεσίας Cloud της IBM. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα εκπαίδευσης που προκύπτουν από τη χρήση και τροποποίηση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου από τον Πελάτη και οι εγγυήσεις της IBM δεν θα ισχύουν. Η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση συντήρησης ή παροχής υποστήριξης για την τροποποιημένη βιβλιοθήκη Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου που περιλαμβάνει τις βελτιώσεις, επεκτάσεις ή προσαρμογές του Πελάτη. Εκφράσεις (Utterances) είναι όροι και φράσεις για συγκεκριμένες Προθέσεις που χρησιμοποιούνται ως βάση για την εκπαίδευση των Υπηρεσιών IBM Cloud. Οι Προθέσεις είναι ο σκοπός ή ο στόχος που

εκφράζεται σε ένα αίτημα, όπως π.χ. η παροχή απάντησης σε μια ερώτηση ή η επεξεργασία της πληρωμής ενός λογαριασμού. Αναγνωρίζοντας την Πρόθεση που εκφράζεται σε ένα αίτημα, η Υπηρεσία Cloud της IBM μπορεί να επιλέξει τη σωστή ροή διαλόγου για την απόκριση στο αίτημα.

#### 7.4 Σχόλια

Ο Πελάτης μπορεί να προτείνει στην IBM την ενίσχυση του IBM Watson ("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.

**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.