

## IBM Financial Crimes Insight Professional Services

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 IBM παρέχει τις ακόλουθες εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες (οι οποίες αναφέρονται για το σκοπό αυτής της Περιγραφής Υπηρεσιών ως Υπηρεσίες Cloud) για την επιτάχυνση της ετοιμότητας και του σχεδιασμού δεδομένων του Πελάτη, και για την υποστήριξη της λύσης ή των λύσεων αντιμετώπισης οικονομικών εγκλημάτων του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των λύσεων IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson, IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson, IBM Surveillance Insight for Financial Services, IBM Financial Crimes Insight for Insurance ή IBM Financial Crimes Insight for Insurance – Investigations.

#### 1.1 Υπηρεσίες Αξιολόγησης Ετοιμότητας Δεδομένων

Διατίθενται οι ακόλουθες Υπηρεσίες Αξιολόγησης Ετοιμότητας Δεδομένων (Data Readiness Assessment):

- IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson – Data Readiness Assessment Service
- IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Data Readiness Assessment Service
- IBM Surveillance Insight for Financial Services – Data Readiness Assessment Service
- IBM Financial Crimes Insight for Insurance – Data Readiness Assessment Service

Και για τις τέσσερις εκδοχές της υπηρεσίας Data Readiness Assessment Service, η IBM παρέχει μια αξιολόγηση ετοιμότητας δεδομένων που συνίσταται σε μια αναλυτική αξιολόγηση της επάρκειας, της ποιότητας, της διαθεσιμότητας και της ενοποίησης δεδομένων για επιλεγμένα σενάρια χρήσης που αφορούν σε οικονομικά εγκλήματα πριν την εφαρμογή μιας λύσης αντιμετώπισης οικονομικών εγκλημάτων.

Στα αποτελέσματα αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνεται ένα έγγραφο **Διαπιστώσεις και Προτάσεις** (Findings and Recommendations) στο οποίο προσδιορίζονται τα ζητήματα που εντοπίστηκαν, προτείνεται ένα σχέδιο διορθωτικών μέτρων, παρέχεται τεκμηρίωση συσχέτισης δεδομένων προέλευσης με δεδομένα προορισμού (S2T mapping), καθώς και ένα **Σχέδιο Επόμενων Βημάτων** (Go Forward Plan) στο οποίο προτείνονται οι επόμενες δράσεις.

Στα καλυπτόμενα θέματα περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, τα εξής:

- Κατανόηση επιχειρηματικών απαιτήσεων
- Επικύρωση της καταλληλότητας των σεναρίων χρήσης
- Τεκμηρίωση σχετικών ιστοριών χρηστών
- Προσδιορισμός συγκεκριμένων πηγών δεδομένων, 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 πηγών με προτεινόμενα μοντέλα
- Αξιολόγηση δεδομένων σε σύγκριση με τους επιχειρηματικούς στόχους και τα σενάρια χρήσης

Κάθε μία από τις υπηρεσίες αυτές παρέχει έως 40 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα δεδομένων, έναν επιστήμονα δεδομένων ή ένα στέλεχος με εξειδίκευση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της αξιολόγησης της ετοιμότητας δεδομένων του Πελάτη.

## 1.2 Υπηρεσίες Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Services)

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες σχεδιασμού λύσης (Άρθρα 1.2.1 έως 1.2.4 παρακάτω) προκειμένου να βοηθά τον Πελάτη, βασισμένη σε επιλεγμένα και ιεραρχημένα σενάρια χρήσης που σχετίζονται με οικονομικά εγκλήματα, στο σχεδιασμό της υλοποίησης της λύσης. Μέσω μιας σειράς συνεδριών συνεργασίας, η υπηρεσία προβλέπει την ευθυγράμμιση των εμπλεκόμενων ατόμων αναφορικά με τα επιχειρηματικά αποτελέσματα, τον ορισμό και την τεκμηρίωση των επιχειρηματικών και τεχνικών απαιτήσεων, το σχεδιασμό έκδοσης και τον περιορισμό κινδύνων, την κατανόηση και τον ορισμό των προσδοκιών, και την κατάρτιση ενός οδικού χάρτη για τη λύση αντιμετώπισης οικονομικών εγκλημάτων του Πελάτη.

Στα αποτελέσματα αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνεται ένα έγγραφο **Διαπιστώσεις και Προτάσεις** (Findings and Recommendations), ένα γενικού επιπέδου **Χρονοδιάγραμμα Έργου** (Project Timeline) για την πρώτη υλοποίηση της λύσης, ένας **Οδικός Χάρτης της Λύσης** (Solution Roadmap) με μια πρόβλεψη των δυνητικών φάσεων και οροσημάτων για την έκδοση της λύσης, και ένα **Σχέδιο Επόμενων Βημάτων** (Go Forward Plan) στο οποίο προτείνονται οι επόμενες δράσεις.

Οι ακόλουθες δραστηριότητες εκτελούνται στο πλαίσιο της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης που περιγράφεται στα παρακάτω Άρθρα 1.2.1 έως 1.2.4:

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

- Κατανόηση των στόχων και των επιδιώξεων του Πελάτη αναφορικά με τη λύση
- Ανασκόπηση των επιχειρηματικών και τεχνικών απαιτήσεων για τη λύση
- Εκτίμηση των αναμενόμενων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων και των κριτηρίων επιτυχίας
- Επικύρωση των πηγών δεδομένων και επαλήθευση της ετοιμότητας δεδομένων για τα προσδοκώμενα επιχειρηματικά αποτελέσματα
- Έλεγχος της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων οικονομικών και ανθρώπινων πόρων
- Ορισμός των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM για το έργο

### Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)

- Τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και του χρονοδιαγράμματος του έργου
- Αρχιτεκτονικός σχεδιασμός της προτεινόμενης λύσης (από λειτουργική και μη λειτουργική άποψη)
- Αποτίμηση προϋποθέσεων, εξαρτήσεων, περιορισμών και μέτρων μετριασμού κινδύνων
- Ορισμός της στρατηγικής διενέργειας δοκιμών και επικύρωσης για τα τελικά αποτελέσματα
- Παροχή συμβουλών και προτάσεων για την ετοιμασία, την πραγματοποίηση και τον έλεγχο της διαδικασίας ένταξης δεδομένων (data onboarding)
- Ανάπτυξη ενός γενικού επιπέδου οδικού χάρτη της λύσης, με προτεινόμενες φάσεις υλοποίησης και ορόσημα
- Άλλες δραστηριότητες διαχείρισης και παραμετροποίησης

### Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)

- Διεξαγωγή μιας τελικής ανασκόπησης των διαπιστώσεων και προτάσεων, του χρονοδιαγράμματος του έργου και του οδικού χάρτη της λύσης
- Συζήτηση του σχεδίου επόμενων βημάτων και συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών αναφορικά με τις απαιτούμενες δράσεις

#### 1.2.1 IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson – Υπηρεσία Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Service)

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

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 1 ημέρα, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας.

## **Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται με τη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας, την εξέταση της σχετικής τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1.

### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)**

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 2, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης διάρκειας έως 4 ωρών με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 100 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, έναν αρχιτέκτονα δεδομένων, έναν επιστήμονα δεδομένων, ένα στέλεχος με εξειδίκευση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, έναν εξειδικευμένο τεχνικό και έναν ειδικό διαχείρισης έργων για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

## **1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Υπηρεσία Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Service)**

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

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 1 ημέρα, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας.

### **Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται με τη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας, την εξέταση της σχετικής τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1.

### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)**

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 2, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης διάρκειας έως 3 ωρών με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 80 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, ένα στέλεχος με εξειδίκευση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, έναν εξειδικευμένο τεχνικό και έναν ειδικό διαχείρισης έργων για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

## **1.2.3 IBM Surveillance Insight for Financial Services – Υπηρεσία Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Service)**

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

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 2 μισές ημέρες, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας.

### **Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται με τη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας, την εξέταση της σχετικής τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1.

### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)**

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 2, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης διάρκειας έως 2 ωρών με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 120 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, έναν αρχιτέκτονα δεδομένων, έναν επιστήμονα δεδομένων,

ένα στέλεχος με εξειδίκευση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και έναν ειδικό διαχείρισης έργων για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

#### 1.2.4 IBM Financial Crimes Insight for Insurance – Υπηρεσία Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Service)

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

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 3 ημέρες, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας.

##### **Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα ασχολείται με τη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας, την εξέταση της σχετικής τεκμηρίωσης και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1.

##### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)**

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 2, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης διάρκειας έως 4 ωρών με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 290 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, έναν αρχιτέκτονα δεδομένων, έναν επιστήμονα δεδομένων, ένα στέλεχος με εξειδίκευση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, έναν εξειδικευμένο τεχνικό και έναν ειδικό διαχείρισης έργων για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

#### 1.3 IBM Financial Crimes Insight for Insurance Investigations – Υπηρεσία Σχεδιασμού Λύσης (Solution Planning Service)

Η IBM παρέχει αυτή την υπηρεσία σχεδιασμού λύσης προκειμένου να βοηθά τον Πελάτη, βασιζόμενη σε επιλεγμένα και ιεραρχημένα σενάρια χρήσης που σχετίζονται με οικονομικά εγκλήματα, στο σχεδιασμό της υλοποίησης της λύσης. Μέσω μιας σειράς συνεδριών συνεργασίας, η υπηρεσία προβλέπει την ευθυγράμμιση των εμπλεκόμενων ατόμων αναφορικά με τα επιχειρηματικά αποτελέσματα, τον ορισμό και την τεκμηρίωση των επιχειρηματικών και τεχνικών απαιτήσεων, το σχεδιασμό έκδοσης και τον περιορισμό κινδύνων, την κατανόηση και τον ορισμό των προσδοκιών, και την κατάρτιση ενός οδικού χάρτη για τη λύση αντιμετώπισης οικονομικών εγκλημάτων του Πελάτη.

Στα αποτελέσματα αυτής της υπηρεσίας περιλαμβάνεται ένα έγγραφο **Διαπιστώσεις και Προτάσεις** (Findings and Recommendations), ένα γενικού επιπέδου **Χρονοδιάγραμμα Έργου** (Project Timeline) για την πρώτη υλοποίηση της λύσης, ένας **Οδικός Χάρτης της Λύσης** (Solution Roadmap) με μια πρόβλεψη των δυνητικών φάσεων και οροσημάτων για την έκδοση της λύσης, και ένα **Σχέδιο Επόμενων Βημάτων** (Go Forward Plan) στο οποίο προτείνονται οι επόμενες δράσεις.

##### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου, Παροχή Συμβουλών και Βοήθειας για το Σχεδιασμό της Λύσης (Solution Planning Advisory and Assistance)**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 2 ημέρες, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας, με τους ακόλουθους σκοπούς:

- Κατανόηση των στόχων και των επιδιώξεων του Πελάτη αναφορικά με τη λύση
- Ανασκόπηση των επιχειρηματικών και τεχνικών απαιτήσεων για τη λύση
- Εκτίμηση των αναμενόμενων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων και των κριτηρίων επιτυχίας
- Επικύρωση των πηγών δεδομένων και επαλήθευση της ετοιμότητας δεδομένων για τα προσδοκώμενα επιχειρηματικά αποτελέσματα
- Έλεγχος της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων οικονομικών και ανθρώπινων πόρων
- Ορισμός των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM για το έργο
- Τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και του χρονοδιαγράμματος του έργου

## **Δραστηριότητα 2 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)**

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 1, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης διάρκειας έως 2 ωρών με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης:

- Διεξαγωγή μιας τελικής ανασκόπησης των διαπιστώσεων και προτάσεων, του χρονοδιαγράμματος του έργου και του οδικού χάρτη της λύσης
- Συζήτηση του σχεδίου επόμενων βημάτων και συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών στις απαιτούμενες δράσεις

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 80 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, έναν αρχιτέκτονα δεδομένων και έναν ειδικό διαχείρισης έργων για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

## **2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι δεν θα παρέχονται στην IBM δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη που υπόκεινται στις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) στο πλαίσιο αυτής της συναλλαγής.

Σε περίπτωση που αυτό αλλάξει, ο Πελάτης θα ειδοποιήσει την IBM εγγράφως και η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων της IBM (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> θα διέπει τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και θα συμπληρώνει τη Σύμβαση. Επιπροσθέτως, η IBM και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν στην υπογραφή ενός Παραρτήματος DPA (όπως περιγράφεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA). Το Παράρτημα DPA και, εάν απαιτείται, μια Τροποποίηση της Πρόσθετης Πράξης DPA για Προσαρμοσμένες Υπηρεσίες θα προστεθούν ως Παράρτημα στην παρούσα συναλλαγή.

## **3. Δικαιώματα και Τιμολόγηση**

### **3.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης**

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

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

### **3.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες**

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας.

## **4. Πρόσθετοι Όροι**

### **4.1 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 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.

Η IBM παρέχει στον Πελάτη μια παγκόσμιας ισχύος, διαρκή άδεια εκμετάλλευσης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας για την αξιοποίηση, εμφάνιση σε οθόνη, εκτέλεση και αντιγραφή όλων ή τμήματος των αποτελεσμάτων των Υπηρεσιών Cloud βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών εντός του οργανισμού του, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων "Διαπιστώσεις και Προτάσεις" (Findings and Recommendations).

## 4.2 Πρόσθετοι Όροι Δέσμευσης

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

- α. Δεν παρέχεται υποστήριξη για τα συστήματα του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων Υπηρεσιών Cloud, υλικού εξοπλισμού ή λογισμικού που αγοράστηκε από την IBM ή από οποιονδήποτε άλλο πάροχο, με την αγορά μιας Δέσμευσης.
- β. Η επιτυχής ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων εξαρτάται από την πλήρη δέσμευση και συμμετοχή της διοίκησης και του προσωπικού του οργανισμού του Πελάτη.
- γ. Για αυτές τις Υπηρεσίες Cloud απαιτείται από τον Πελάτη να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο, προκειμένου να βοηθήσει την IBM με την κατάλληλη προετοιμασία πριν την έναρξη της δέσμευσης.
- δ. Για την αποτίμηση τυχόν μετέπειτα δεσμεύσεων λήψης Υπηρεσιών Cloud της IBM, τα παραδοτέα αυτών των Υπηρεσιών Cloud είναι έγκυρα για μια περίοδο 3 μηνών.

## 4.3 Πρόσθετες Υποχρεώσεις του Πελάτη

- α. Ο Πελάτης θα παρέχει στην IBM πρόσβαση στα συστήματα και τους πόρους του οργανισμού του ώστε να μπορεί η IBM να εκτελέσει τις ζητούμενες από τον Πελάτη δραστηριότητες.
- β. Ο Πελάτης θα διαθέσει κατάλληλο προσωπικό που θα βοηθά την IBM στην εκτέλεση των υποχρεώσεών της.
- γ. Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με την Υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην Υπηρεσία.
- δ. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

**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.