

## Περιγραφή Πρόσθετης Υπηρεσίας IBM Cloud

### IBM Cloud Garage Services Direct and IBM Watson Expert Services – Direct

Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω, ισχύουν οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών του IBM Cloud.

#### 1. Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες, οι οποίες αναφέρονται για το σκοπό 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 Άρθρο 7.

##### 1.1 IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop

Αυτή η υπηρεσία 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 IBM Cloud ή άλλες λύσεις της IBM.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM διεξάγει ένα εργαστήριο IBM Design Thinking. Το μεθοδολογικό πλαίσιο IBM Design Thinking συνδυάζει τις βέλτιστες μεθόδους σχεδιασμού του κλάδου με τρεις βασικές πρακτικές - επιδιωκόμενα αποτελέσματα (hills), αντιπροσωπευτικοί χρήστες (sponsor users) και πρόβες (playbacks) – και εφαρμόζει τις γνώσεις από πραγματικά έργα ανάπτυξης με πραγματικούς χρήστες στα κέντρα IBM Cloud Garage της IBM σε όλο τον κόσμο.

Το εργαστήριο IBM Design Thinking περιλαμβάνει έως τρία άτομα για μία εβδομάδα (έως 5 ημέρες) και έως 96 ανθρωπόωρες σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Το σενάριο χρήσης του εργαστηρίου IBM Design Thinking ορίζεται κατόπιν συζήτησης του Πελάτη με την ομάδα της IBM. Οι σχετικές δραστηριότητες είναι οι εξής:

- Προσδιορισμός των προβλημάτων/αναγκών των χρηστών
- Ορισμός των χαρακτήρων χρηστών (user personas)
- Ανταλλαγή ιδεών και προτάσεων για πιθανές λύσεις
- Προσδιορισμός υποθέσεων και δοκιμασιών/πειραμάτων
- Ορισμός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (Minimum Viable Product ή MVP).
- Διερεύνηση της αρχιτεκτονικής της τεχνικής λύσης, συμπεριλαμβανομένης της υβριδικής αρχιτεκτονικής cloud και των δυνητικών σημείων ενοποίησης, χρησιμοποιώντας το IBM Cloud ως την πλατφόρμα για τη λύση.
- Δημιουργία του εννοιολογικού σχεδίου με τη χρήση wireframes, αν απαιτείται.

IBM θέτει τις ακόλουθες προϋποθέσεις για την επιτυχή παράδοση της υπηρεσίας:

- Ο Πελάτης παρέχει: αρχιτέκτονα, επικεφαλής διοίκησης, επικεφαλής υπηρεσιών πληροφορικής, υπεύθυνο προϊόντος.
- Η IBM παρέχει: επικεφαλής στον τομέα της εμπειρίας χρηστών, αρχιτέκτονα λύσης/επικεφαλής τεχνικό.
- Ο Πελάτης έχει προσδιορίσει μια "Ιδέα" ή ένα "Έργο" και έχει κάνει μια σχετική επισκόπηση με την IBM.

Το αποτέλεσμα του εργαστηρίου είναι μια από κοινού συμφωνηθείσα υπόθεση και ένας ορισμός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Cloud Garage Services Design Thinking είναι μια παρουσίαση αποτελεσμάτων του εργαστηρίου (workshop outcomes deck). Στην παρουσίαση αποτελεσμάτων του εργαστηρίου παρουσιάζονται η γενική ιδέα, τα θέματα και τα συμπεράσματα του εργαστηρίου, τα σχετικά έγγραφα και οι κυριότερες αποφάσεις, και εξηγείται πώς η ομάδα κατέληξε στη δήλωση του τελικού προτεινόμενου Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (MVP). Η IBM θα παραδώσει ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο αυτού του εγγράφου σε μορφή pdf.

## 1.2 IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan

Αυτή η υπηρεσία εξετάζει τα πιθανά σενάρια χρήσης του Πελάτη και προτείνει τον τρόπο παραμετροποίησης ενός περιβάλλοντος IBM Cloud για χρήση.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η IBM θα προσδιορίσει σε συνεργασία με τον Πελάτη τους υφιστάμενους και μελλοντικούς στόχους για τη χρήση του περιβάλλοντος IBM Cloud και θα καταρτίσει ένα σχέδιο για την παραμετροποίηση του εν λόγω περιβάλλοντος για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των κύριων σεναρίων χρήσης. Η υπηρεσία περιλαμβάνει δύο (2) διαδοχικές συνεδρίες εντός μίας εβδομάδας (έως πέντε ημέρες, για 40 το πολύ ανθρωπόωρες) σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Η πρώτη συνεδρία είναι μια συνεδρία αρχικής διερεύνησης για την εξέταση των σεναρίων χρήσης του πελάτη και τον προσδιορισμό των αναγκαίων απαιτήσεων/δυνατοτήτων πλατφόρμας. Η δεύτερη συνεδρία είναι μια συνεδρία αρχιτεκτονικής για την ανάπτυξη μιας αρχιτεκτονικής εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων ανάπτυξης και λειτουργιών (DevOps), δικτύωσης, ασφάλειας και ενοποιήσεων. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται σε ένα έγγραφο γενικής αρχιτεκτονικής εφαρμογών και ένα γενικό σχέδιο υλοποίησης.

IBM θέτει τις ακόλουθες προϋποθέσεις για την επιτυχή παράδοση της υπηρεσίας:

- Η Ομάδα του Πελάτη παρέχει: αρχιτέκτονα, επικεφαλής διοίκησης, επικεφαλής υπηρεσιών πληροφορικής, υπεύθυνο προϊόντος.
- Η Ομάδα της IBM παρέχει: αρχιτέκτονα λύσης.
- Ο Πελάτης έχει ένα ή περισσότερα καθορισμένα σενάρια χρήσης.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Cloud Garage Services Prepare and Plan είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο στο οποίο περιγράφεται η τοπολογία της αρχιτεκτονικής και παρέχονται σχετικές προτάσεις. Το εργαστήριο δεν περιλαμβάνει την πραγματική ενημέρωση του περιβάλλοντος του IBM Cloud.

## 1.3 IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up

Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια ομάδα εκτέλεσης έργου του IBM Cloud Garage (τεσσάρων ή παραπάνω ατόμων) για μία εβδομάδα σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM αποτελούμενη από:

- δύο IBM Cloud Garage Developers που εργάζονται ως ζεύγος προγραμματιστών ("paired programmers") σε συνεργασία με προγραμματιστές του Πελάτη ή μόνοι τους, για 80 το πολύ ανθρωπόωρες, οι οποίοι θα βοηθούν τον Πελάτη παρέχοντας συμβουλές για την ανάπτυξη λύσεων IBM Cloud,
- έναν Τεχνικό Υπεύθυνο (Technical Lead) για το IBM Cloud Garage για 24 το πολύ ανθρωπόωρες, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη παρέχοντας συμβουλές σε επίπεδο ηγετικών στελεχών για την ανάπτυξη λύσεων IBM Cloud, και
- έναν ή περισσότερους Σχεδιαστές (Designers) IBM Cloud Garage για 32 το πολύ ανθρωπόωρες, ο (οι) οποίος(οι) θα βοηθά(ούν) τον Πελάτη παρέχοντάς του συμβουλές για θέματα Σχεδίασης Εμπειρίας Χρηστών/οπτικής σχεδίασης.

Αυτή η υπηρεσία αυτή αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για κάθε έργο του Πελάτη:

- Η υπηρεσία IBM Cloud Garage Services Design Thinking πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν την έναρξη κάθε έργου.

Εάν η υπηρεσία παρέχεται κατά την πρώτη εβδομάδα ενός έργου ανάπτυξης MVP, θα διεξαχθεί μια δραστηριότητα εκκίνησης (Inception) κατά την οποία η ομάδα εκτέλεσης έργου του IBM Cloud Garage και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν σε μια ιεραρχημένη λίστα των Ιστοριών Χρηστών οι οποίες θα ορίζουν την εμβέλεια της εφαρμογής MVP. Η λίστα των Ιστοριών Χρηστών θα αποθηκευτεί σε ένα εργαλείο διαχείρισης της υποδομής αποθήκευσης της ομάδας. Η ιεράρχηση των Ιστοριών Χρηστών θα υπόκειται σε τακτική ανασκόπηση και θα συντηρείται στο εργαλείο διαχείρισης της υποδομής αποθήκευσης της ομάδας από τον Υπεύθυνο Προϊόντος του Πελάτη, σε συνεννόηση με την ομάδα του IBM Cloud Garage.

Το παραδοτέο της υπηρεσίας IBM Cloud Garage MVP Build-Up είναι το από κοινού συμφωνηθέν σύνολο Ιστοριών Χρηστών και τεχνουργημάτων εφαρμογής που παραδίδονται στο IBM Cloud.

## 1.4 IBM Cloud Garage Services Direct Architectural Consultancy

Αυτή η υπηρεσία καθιστά διαθέσιμο στον Πελάτη έναν IBM Cloud Garage Architect για μία εβδομάδα, για 40 το πολύ ανθρωπόωρες, ο οποίος θα παρέχει αρχιτεκτονικές συμβουλές στο πλαίσιο της υποστήριξης της υλοποίησης του περιβάλλοντος IBM Cloud σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Ο IBM Cloud Garage Architect θα παρέχει εμπειριστατωμένη καθοδήγηση, συμβουλές και προτάσεις

αναφορικά με τη δομή, τις βασικές αρχές και τις καλές πρακτικές εργασίας για την υλοποίηση του IBM Cloud σε υβριδικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα.

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

### 1.5 IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν εκπαιδευτή για μία συνεχόμενη εβδομάδα, για 40 το πολύ ανθρωπώρες, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε δώδεκα το πολύ άτομα σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Η εκπαίδευση συνδυάζει μαθήματα θεωρίας με πρακτική εξάσκηση και επικεντρώνεται στην εκμάθηση δεξιοτήτων ανάπτυξης εφαρμογών IBM Cloud. Το μάθημα θα αποτελείται από ένα υποσύνολο των παρακάτω θεμάτων, τα οποία θα επιλεγούν και θα συμφωνηθούν από κοινού από τον Πελάτη και την ομάδα του IBM Cloud Garage:

- Προσδιορισμός των κύριων χαρακτηριστικών, των πρακτικών και της αρχιτεκτονικής των εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί ειδικά για το cloud (cloud-native applications)
- Περιγραφή της βασικής έννοιας των εφαρμογών δώδεκα παραγόντων (twelve-factor applications) και των μικροπηρεσιών (microservices)
- Περιγραφή του ρόλου του devOps σε ένα περιβάλλον εφαρμογών cloud
- Προσδιορισμός των βημάτων που απαιτούνται για την εγκατάσταση εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί ειδικά για το cloud στο IBM Cloud

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

### 1.6 IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν εκπαιδευτή για δύο συνεχόμενες εβδομάδες, για 80 το πολύ ανθρωπώρες, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε δώδεκα το πολύ άτομα σε ένα IBM Cloud Garage ή σε άλλη τοποθεσία της IBM. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σεμινάριο που προορίζεται για προγραμματιστές που θέλουν να εκπαιδευτούν στη χρήση της Μεθόδου IBM Cloud Garage για την ανάπτυξη προϊόντων λογισμικού. Η εκπαίδευση ξεκινά με μια μινι-συνεδρία IBM Design Thinking και μια συνοπτική παρουσίαση των μεθοδολογιών Lean Startup και Extreme Programming. Οι συμμετέχοντες στο σεμινάριο θα ολοκληρώσουν στη συνέχεια ένα εργαστήριο εκκίνησης (Inception Workshop) ακολουθούμενο από πολλά καθημερινά μαθήματα με τα εξής θέματα: pair programming, refactoring, test-driven development, continuous integration και continuous delivery για την ανάπτυξη και παράδοση λειτουργικού κώδικα.

Αυτή η υπηρεσία υπόκειται σε δύο απαραίτητες προϋποθέσεις. Κάθε σπουδαστής πρέπει να έχει έναν ενεργό Λογαριασμό IBM Cloud και ένα λογαριασμό στη Sauce Labs.

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει παραδοτέα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

### 1.7 IBM Watson Expert Services – Direct 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 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 – Direct 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.

### 1.7.1 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 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 συνεδρίας Παρουσίαση Αποτελεσμάτων θα γίνει μια συζήτηση γενικού επιπέδου για τα επόμενα βήματα του Πελάτη.

### 1.8 IBM Watson Expert Services – Direct 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 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 (4 Day) είναι ως εξής:

- Μια συνεδρία Learn διάρκειας τεσσάρων (4) 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.

### 1.8.1 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.

#### **1.9 IBM Watson Expert Services – Direct 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,
- β. Πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Μάθημα On Demand Consulting του Watson Academy,
- γ. Περιοδικό Ενημερωτικό Δελτίο για το On Demand Consulting, και
- δ. 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 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 16 ωρών βάσει του κανονικού εργασιμίου ωραρίου (2 εργάσιμες ημέρες) από τις οκτώ (8) το πρωί μέχρι τις πέντε (5) το απόγευμα, 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.

### 1.10 IBM Watson Expert Services – Direct 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 από μία δραστηριότητες, 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 16 ωρών βάσει του κανονικού εργασιμίου ωραρίου (2 εργάσιμες ημέρες) από τις οκτώ (8) το πρωί μέχρι τις πέντε (5) το απόγευμα,

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. 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 συναλλαγών για τις υπηρεσίες IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop, IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan, IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up, IBM Cloud Garage Service Direct Architectural Consultancy, IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct, IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct και IBM Watson Expert Services – Direct Learn (2 Day).

Σε περίπτωση που αυτό αλλάξει, ο Πελάτης θα ειδοποιηθεί 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.

Για συναλλαγές που περιλαμβάνουν το IBM Watson Expert Services – Direct Learn (4 day), το IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard) και το IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium), 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. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Δεν διατίθεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA) με αυτές τις υπηρεσίες.

## 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την υπηρεσία:

**Δέσμευση (Engagement)** – Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για κάθε Δέσμευση κατά τη διάρκεια της περιόδου τιμολόγησης.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

### 5.1 Γενικές Διατάξεις

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.

### 5.2 Κυριότητα Παραδοθέντων Υλικών

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας 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 δικαίωμα, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμια ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

## 6. Παραχωρηθείσες Άδειες Χρήσης

### 6.1 Άδεια Χρήσης Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας

Στο βαθμό που έχουν ενσωματωθεί Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας σε οποιαδήποτε Υλικά Έργου που παραδίδονται στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, η IBM χορηγεί στον Πελάτη μια ανέκκλητη (με την επιφύλαξη της τήρησης των υποχρεώσεων πληρωμής του Πελάτη), μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας και δημιουργίας παράγωγων έργων Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας που δεν είναι Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας.

## 7. Ορισμοί

**Περιεχόμενο (Content)** – Περιεχόμενο είναι όλα τα δεδομένα, το λογισμικό και οι πληροφορίες που ο Πελάτης ή η IBM ή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες τους παρέχουν ή εισάγουν στην Υπηρεσία Cloud ή για τις οποίες εκχωρούν το δικαίωμα πρόσβασης μέσω της Υπηρεσίας Cloud (αντίστοιχα "Περιεχόμενο Πελάτη" και "Περιεχόμενο IBM"). Στο Περιεχόμενο περιλαμβάνονται, 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.

**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 Χρήση Προϊόντων Διάνοιας είναι το IBM Watson, συμπεριλαμβανομένων Βελτιώσεων (Enhancements) του Watson, και Περιεχόμενο IBM. Η IBM έχει την αποκλειστική κυριότητα των Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας.

**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 Watson** – Μια πλατφόρμα ανάλυσης δεδομένων της IBM που χρησιμοποιεί τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας, τεχνικές επεξεργασίας κειμένου, σημάτων και εικόνων, τεχνολογίες μηχανικής εκμάθησης ή άλλες γνωσιακές 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 αλγορίθμους 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.

**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.

## 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 – Direct Learn (4 day)
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard)
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (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**

Στην παρακάτω λίστα ορίζεται ποιες Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας.

- Χωρίς

### **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](mailto: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.