

IBM GRC Professional Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud του Πελάτη. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.1 Services (Υπηρεσίες)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM OpenPages with Watson Solution Planning Service

Αυτή η Υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνογνωσία της IBM, σε συνεργασία με τον Πελάτη, για τον συνεργατικό προγραμματισμό της αρχικής ανάπτυξης του IBM OpenPages with Watson on Cloud και του κατευθυντήριου σχεδίου της λύσης.

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη (Kickoff Meeting) του Έργου

Η Εναρκτήρια Σύσκεψη του Έργου φέρνει σε επαφή τους άμεσα εμπλεκόμενους σε κύρια επιχειρηματικά και τεχνολογικά θέματα για να συζητήσουν την εμβέλεια και τους στόχους της υλοποίησης και για να παράσχουν καθοδήγηση σχετικά με τον προγραμματισμό του έργου και τον πιθανό καθορισμό φάσεων. Οι ειδικοί θα εξετάσουν τις τρέχουσες αιτήσεις και θα βοηθήσουν στην τεκμηρίωση των λειτουργικών απαιτήσεων υψηλού επιπέδου. Η κοινή ομάδα θα προσδιορίσει τις προελεύσεις δεδομένων και τις διεπαφές καθώς και τα βασικά αρχιτεκτονικά στοιχεία της σχεδίασης έργου.

Η IBM θα διεξαγάγει την Εναρκτήρια Σύσκεψη του Έργου, η διάρκεια της οποίας είναι συνήθως 3,5 ημέρες, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη της Δραστηριότητας 1, 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
- Παροχή Πρότυπης Ανασκόπησης Λύσης σε μορφή επίδειξης
- 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)

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 παρακάτω δραστηριοτήτων:

- Παροχή τεκμηριωμένης περίληψης της Λύσης και αναφορά της ανταπόκρισης στις απαιτήσεις (από την Εναρκτήρια Σύσκεψη)
- Ορισμός δραστηριοτήτων παραμετροποίησης της λύσης και υποθέσεων για την προσαρμογή της λύσης
- Ορισμός δραστηριοτήτων δοκιμής και εφαρμογής της λύσης
- Ορισμός δραστηριοτήτων εκπαίδευσης στη χρήση της λύσης
- Ορισμός δραστηριοτήτων μετάβασης και εισαγωγής δεδομένων στη λύση
- Ορισμός απαιτούμενων πόρων για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων (του Πελάτη και της IBM)
- Ανάπτυξη ενός γενικού επιπέδου οδικού χάρτη της λύσης, με προτεινόμενες φάσεις υλοποίησης και ορόσημα

Δραστηριότητα 3 – Τελική Ανασκόπηση (Final Review)

Μετά την ολοκλήρωση της Δραστηριότητας 2 και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη τελικής ανασκόπησης με τα κύρια εμπλεκόμενα στελέχη προκειμένου να διασφαλιστούν η συμφωνία και η ευθυγράμμισή τους αναφορικά με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης. Η εν λόγω σύσκεψη θα περιλαμβάνει τα εξής:

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

Τα παραδοτέα που παρέχονται με την Τελική Ανασκόπηση είναι τα εξής:

- Σύνοψη Αξιολόγησης Λύσης:
Καταγράφει τα βασικά θέματα που εξετάστηκαν και συζητήθηκαν, συμπεριλαμβανομένης της λωρίδας χρόνου έργου υψηλού επιπέδου, των προτεραιοτήτων και μιας προτεινόμενης προσέγγισης στη λύση.
- Χρονοδιάγραμμα Προτεινόμενης Προσέγγισης:
Εκτιμήσεις προσπάθειας υψηλού επιπέδου για την προτεινόμενη προσέγγιση στη λύση που τεκμηριώθηκε στη Σύνοψη Αξιολόγησης Λύσης.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 130 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν αρχιτέκτονα λύσεων, έναν υπεύθυνο περιοχής πρακτικής εξάσκησης, έναν υπεύθυνο για θέματα Cognos, έναν Σύμβουλο σε θέματα Μηχανικής (Consulting Engineer) έναν Διευθυντή Έργου (Project Manager) για την παράδοση της υπηρεσίας σχεδιασμού λύσης.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για την παρούσα Υπηρεσία Cloud.

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

- Αυτή η Υπηρεσία δεν προορίζεται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται είτε 1) από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - "GDPR") 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε ii) από άλλους νόμους περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>. Ο Πελάτης υποχρεούται να διασφαλίζει, με δική του ευθύνη, ότι σε Περιεχόμενο του Πελάτη δεν περιλαμβάνονται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται είτε 1) από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - "GDPR") 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε ii) από άλλους νόμους περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.
- Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής, ο Πελάτης θα ειδοποιήσει την IBM εγγράφως και η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων της IBM (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA"), που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και ένα συμφωνηθέν από τα συμβαλλόμενα μέρη Παράρτημα DPA θα τεθούν σε εφαρμογή, θα ενσωματωθούν στη Σύμβαση και θα κατισχύουν οποιωνδήποτε αντικρουόμενων όρων στη Σύμβαση.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για την παρούσα Υπηρεσία.

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 Δραστηριοτήτων και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπάρχοντων 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, 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.

5.2 Πρόσθετοι Όροι Δέσμευσης

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

- α. Η επιτυχής ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων εξαρτάται από την πλήρη δέσμευση και συμμετοχή της διοίκησης και του προσωπικού του οργανισμού του Πελάτη.
- β. Ο Πελάτης θα συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο, προκειμένου να βοηθήσει την IBM με την κατάλληλη προετοιμασία πριν από την έναρξη της Δέσμευσης.
- γ. Για την αποτίμηση των μετέπειτα Δεσμεύσεων λήψης Υπηρεσιών Cloud της IBM, τα παραδοτέα της παρούσας Υπηρεσίας είναι έγκυρα για μια περίοδο 3 μηνών.

5.3 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 παρούσα Υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην παρούσα 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.
- ε. Ο Πελάτης θα είναι προετοιμασμένος για να συζητήσει τα ακόλουθα, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης αυτής της Υπηρεσίας:
 - εμπέλεια προγράμματος, σκοποί και συνολική χρονολογική σειρά,
 - οποιοσδήποτε σημαντικές απαιτήσεις σε επίπεδο αρχιτεκτονικής και προτιμώμενη προσέγγιση ενοποίησης και
 - ζητήματα που αφορούν οργάνωση, πόρους και εκπαίδευση.

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.