

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Rapid Deploy 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

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες Ταχείας Υλοποίησης (Rapid Deploy - RD) Incentive Compensation Management on Cloud (ICM). Το άρθρο 1.1.1 περιγράφει ένα απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα για αυτή την υπηρεσία. Τα Άρθρα 1.1.2 έως 1.1.4 περιγράφουν προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons). Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν τον Πελάτη να υλοποιήσει την Υπηρεσία Cloud IBM Incentive Compensation Management.

Στα αποτελέσματα αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

Σχέδιο Έργου	Παρέχει λεπτομέρειες για τις επιμέρους εργασίες έργων, τις εξαρτήσεις και την ημερομηνία παράδοσης.
Αναφορά Κατάστασης Έργου	Εβδομαδιαία αναφορά που χρησιμοποιείται για την καθοδήγηση των συσκέψεων εξέτασης της κατάστασης του έργου
Πρόγραμμα Συνεντεύξεων για τη Συζήτηση των Απαιτήσεων	Παρέχει χρονοδιαγράμματα και γνωστοποιεί τις διάφορες συσκέψεις, τους απαιτούμενους συμμετέχοντες και συγκεκριμένους χρόνους συσκέψεων για όλες τις προγραμματισμένες συνεδρίες επικύρωσης.
Έγγραφο Ανάλυσης Διακύμανσης	Δημιουργείται μετά από τις συνεδρίες επικύρωσης απαιτήσεων για την τεκμηρίωση τυχόν παραλλαγών.
Λειτουργική σύνοψη ICM Rapid Deploy	Παρέχει μια σύνοψη της λειτουργικότητας που προσφέρει η ICM Rapid Deployment.
Έγγραφο Απαιτήσεων	Τεκμηριώνει τις λειτουργικές και τεχνικές απαιτήσεις για την καθοδήγηση δραστηριοτήτων παραμετροποίησης.
Έγγραφο Προδιαγραφών Τροφοδοσίας Δεδομένων	Περιγράφει τις τροφοδοσίες δεδομένων. Καθοδηγεί τη δημιουργία των τροφοδοσιών δεδομένων και της περιοχής ενδιάμεσης αποθήκευσης δεδομένων, αν είναι απαραίτητο.
Έγγραφο Ανασκόπησης Μοντέλου Ομάδας της Λύσης	Παρέχει μια ανάλυση της λύσης της δόμησης για να προσδιορίσει πιθανά προβλήματα για την ομάδα έργου της IBM και τον Πελάτη. Αυτό το έγγραφο μπορεί να παρασχεθεί περισσότερες από μία φορές κατά τη φάση δόμησης.
Έγγραφο Λύσης	Το Έγγραφο Τελικής Σχεδίασης που περιλαμβάνει τη λειτουργικότητα που έχει σχεδιαστεί και διαμορφωθεί ειδικά για τον Πελάτη.
Λίστα Ελέγχου Μετάβασης στην Υποστήριξη	Τεκμηριώνει το υλικό που απαιτεί το τμήμα υποστήριξης της IBM για να παρέχει υποστήριξη στον Πελάτη μετά την ολοκλήρωση του έργου.

Οι ακόλουθες δραστηριότητες εκτελούνται στο πλαίσιο των υπηρεσιών Rapid Deploy που περιγράφονται στα παρακάτω Άρθρα 1.1.1 έως 1.1.3:

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη και Διαχείριση 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, με τους ακόλουθους σκοπούς:

- Διεξαγωγή της Εναρκτήριας Σύσκεψης του Έργου,
- Εξέταση των Παραδοτέων και των Συμβατικών Υποχρεώσεων με τον Διευθυντή Έργου του Πελάτη,

- Διαμόρφωση του περιβάλλοντος εκτέλεσης του Έργου και ορισμός της τεκμηρίωσης και των διαδικαστικών προτύπων, και
- Παροχή Γενικής Διαχείρισης και Διακυβέρνησης του Έργου

Δραστηριότητα 2 – Υπηρεσίες Παραμετροποίησης ICM

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 για τον ορισμό και των εκτέλεση των ακόλουθων δραστηριοτήτων:

- α. Οραματισμός και Σχεδιασμός
 - Παροχή καθοδήγησης στην εκτέλεση μιας φάσης Σχεδιασμού κατά την οποία αναλύονται και τεκμηριώνονται οι απαιτήσεις του Πελάτη.
- β. Παραμετροποίηση
 - Ολοκλήρωση των απαραίτητων δραστηριοτήτων παραμετροποίησης με βάση την εμβέλεια του έργου,
 - Παραμετροποίηση Σχεδίου Παροχών και σχετικών Διεργασιών,
 - Παραμετροποίηση Ροής(-ών) Εργασιών,
 - Παροχή Διαδικτυακών Εντύπων Εισαγωγής Πληροφοριών και Λιστών Διεργασιών, και
 - Παροχή Εισερχόμενων και Εξερχόμενων Τροφοδοσιών Δεδομένων (Data Feeds).
- γ. Διενέργεια Δοκιμών
 - Παροχή στον Πελάτη του εργαλείου αυτοματοποιημένης διενέργειας δοκιμών ICM (ICM Automated Testing) για Rapid Deployment, διευκολύνοντας έτσι τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των υπολογισμών που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια των δοκιμών UAT (User Acceptance Testing) με τα αναμενόμενα αποτελέσματα.
 - Διενέργεια δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) για κάθε ενότητα/μονάδα,
 - Υποστήριξη του Πελάτη κατά τη διενέργεια των δοκιμών SIT (System Integration Testing),
 - Υποστήριξη του Πελάτη κατά τη διενέργεια των δοκιμών UAT (User Acceptance Testing), και
 - Υποστήριξη του Πελάτη κατά τη δημιουργία ενός Σχεδίου Υλοποίησης.
- δ. Υλοποίηση
 - Παροχή των απαραίτητων διαδικασιών για τη μετάβαση από τη φάση της Διασφάλισης Ποιότητας (QA) στο Περιβάλλον Παραγωγής, και
 - Παροχή βοήθειας στον Πελάτη με τη μετάβαση του μοντέλου στο Περιβάλλον Παραγωγής μετά την ολοκλήρωση των δοκιμών.

1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Essentials

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη και Διαχείριση 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 - Υπηρεσίες Παραμετροποίησης του Incentive Compensation Management

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 για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίζονται στο πλαίσιο της Δραστηριότητας 2.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 670 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν Αρχιτέκτονα Λύσεων (Solution Architect), έναν Ανώτερο Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Senior Business Consultant), έναν Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Business Consultant) και έναν Επικεφαλής Έργου (Project Executive) για την παράδοση των υπηρεσιών Rapid Deploy.

Οι ακόλουθες προκαθορισμένες δυνατότητες περιλαμβάνονται στην Υπηρεσία Essentials:

Επιλεγμένα Στοιχεία Αποζημίωσης:	
Plan Component Assignment	Συσχέτιση ενός σχεδίου με μία ή περισσότερες ενότητες. Αυτό περιλαμβάνει τον ορισμό του σχετικού "βάρους" κάθε ενότητας στο σχέδιο.
Payee Hierarchy	Η ιεραρχία παροχών που θα χρησιμοποιείται για τη συγκέντρωση πιστώσεων (αν υπάρχουν) από υφιστάμενους. Η ιεραρχία αναφοράς θα χρησιμοποιείται για τον ορισμό ορατότητας και ασφάλειας για διευθυντές, διοικητικά στελέχη κ.ο.κ. που ενδεχομένως δεν λαμβάνουν παροχές από το σύστημα αλλά πρέπει να έχουν πρόσβαση στο σύστημα για την προβολή αναφορών για άλλους χρήστες.
Payee Eligibility	Συσχέτιση κάθε δικαιούχου παροχών με ένα σχέδιο για μια καθορισμένη χρονική περίοδο.
Transactional Direct Crediting	Συσχέτιση δικαιούχων παροχών με τα εισερχόμενα δεδομένα συναλλαγών.
Transactional Roll up Crediting	Συσχέτιση πιστώσεων συναλλαγών με έναν διευθυντή με βάση την ιεραρχία παροχών.
Credit Aggregation & Accumulation	Συγκέντρωση και συνάθροιση πιστώσεων συναλλαγών για όλους τους δικαιούχους παροχών ανά χρονική περίοδο για όλες τις ενότητες σε επίπεδο μηνιαίο, τριμηνιαίο, τρέχοντος τριμήνου και τρέχοντος έτους.
Quota Assignment with Accumulation	Ανάλογα με την περίπτωση, μπορούν να καταχωρηθούν ποσοστώσεις σε μηνιαίο, τριμηνιαίο ή ετήσιο επίπεδο. Η λύση θα υπολογίζει αυτόματα το αναλογούν ποσό σε μηνιαίο, τριμηνιαίο ή ετήσιο επίπεδο.
Transactional Attainment	Ο βαθμός επίτευξης στόχων θα υπολογίζεται ανά δικαιούχο παροχών, ανά ενότητα και ανά σχέδιο παροχών μέσω της διαίρεσης των πιστώσεων με τον αντίστοιχο στόχο. Βασιζόμενη σε πίνακες που μπορούν να παραμετροποιηθούν από τον χρήστη, η λύση παρέχει τη δυνατότητα υπολογισμού παροχών σε επίπεδο μηνιαίο, τριμηνιαίο, τρέχοντος τριμήνου και τρέχοντος έτους.
Target Incentive	Μια προμήθεια επίτευξης στόχου που συσχετίζεται με κάθε ενότητα ανά δικαιούχο παροχών σύμφωνα με το αντίστοιχο σχετικό βάρος θα χορηγείται κατ' αναλογία με βάση τον βαθμό πλήρωσης προϋποθέσεων από κάθε δικαιούχο.
Transactional Tiered Commission	Μια κλιμακωτή προμήθεια υπολογίζεται με βάση τον βαθμό επίτευξης για την ενότητα, ο οποίος θα συγκρίνεται στη συνέχεια με ένα πλέγμα προμηθειών για τον προσδιορισμό του ποσού που ισχύει για τον δικαιούχο παροχών.
Quota-Based Bonus Payout	Ένα μπόνους που βασίζεται σε ποσοστώσεις (ή στο βαθμό επίτευξης του στόχου) είναι ένα σταθερό χρηματικό ποσό που αποδίδεται σε έναν δικαιούχο παροχών όταν πετύχει τον καθορισμένο στόχο του.
Credit-Based Bonus Payout	Ένα μπόνους βάσει πιστώσεων βασίζεται στις πιστώσεις (τα έσοδα) που προκύπτουν από όλες τις συναλλαγές κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου. Το μπόνους μπορεί να είναι είτε ένα ποσοστό είτε ένα σταθερό ποσό.
Manual Payments	Δυνατότητα που παρέχεται στον διαχειριστή να εισαγάγει ένα χρηματικό ποσό για έναν δικαιούχο παροχών για μια δεδομένη χρονική περίοδο. Το εν λόγω ποσό μπορεί να εισαχθεί είτε απευθείας στον πίνακα είτε μέσω ενός διαδικτυακού εντύπου εισαγωγής πληροφοριών.
Final Payout	Η συνάθροιση όλων των ενότητων παροχών που εμπίπτουν στην περίοδο πληρωμής.
Δημιουργία αναφορών:	
Compensation Summary	Μια αναφορά λεπτομερούς ανάλυσης με στοιχεία πληρωμών από την περιλήψη παροχών (compensation summary).
Compensation Details	Μια περιληπτική κατάσταση για τους δικαιούχους/αντιπροσώπους, στην οποία παρέχονται συνοπτικές πληροφορίες πληρωμών και επίτευξης στόχων σε ατομικό επίπεδο.
Manager Summary	Μια περιληπτική επισκόπηση των πληροφοριών πληρωμών και επίτευξης στόχων για όλους του υφιστάμενους ενός διευθυντή τμήματος.

Ροές Εργασιών, Διαδικτυακή Εισαγωγή Πληροφοριών, Διαχείριση	
Manual Payments	Οι διευθυντές τμημάτων μπορούν να ορίσουν μόνοι τους πληρωμές για τους υφιστάμενους υπαλλήλους τους για διαφορετικούς λόγους. Τέτοιες πληρωμές πρέπει να εγκρίνονται πρώτα από τους προϊστάμενους διευθυντές πριν σταλούν για εκταμίευση. Οι ροές εργασιών περιλαμβάνουν ένα πρόσθετο επίπεδο διαδικασιών διοικητικής έγκρισης πριν την εκταμίευση τέτοιων πληρωμών.
Inquiries	Οι δικαιούχοι παροχών μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα σχετικά με τις πληροφορίες που εμφανίζονται στη διαδικτυακή πύλη (web portal). Τα ερωτήματα αυτά θα αποστέλλονται στους υπεύθυνους διευθυντές και διοικητικά στελέχη προκειμένου να απαντηθούν.
Payout Verification Process	"Βήμα προς βήμα" ενέργειες για την ανασκόπηση και προσαρμογή της τελικής πληρωμής.
Παροχή Εισερχόμενων και Εξερχόμενων Αρχείων	
Transaction	Εισερχόμενο αρχείο με λεπτομέρειες συναλλαγών, όπως π.χ. δικαιούχος παροχών, τοποθεσία, προϊόν, λογαριασμός.
Payee	Εισερχόμενο αρχείο με λεπτομέρειες δικαιούχων παροχών.
Payroll	Εξερχόμενο αρχείο μισθοδοσίας.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα εξής:

- 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.
- Ο Πελάτης θα διαθέσει κατάλληλο προσωπικό που θα βοηθά την IBM στην εκτέλεση των υποχρεώσεών της.
- 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.
- 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.

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Standard

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη και Διαχείριση 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, με τους ακόλουθους σκοπούς:

Δραστηριότητα 2 - Υπηρεσίες Παραμετροποίησης του Incentive Compensation Management

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 για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίζονται στο πλαίσιο της Δραστηριότητας 2.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 830 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν Αρχιτέκτονα Λύσεων (Solution Architect), έναν Ανώτερο Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Senior Business Consultant), έναν Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Business Consultant) και έναν Επικεφαλής Έργου (Project Executive) για την παράδοση των υπηρεσιών Rapid Deploy.

Επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχονται στην έκδοση Essentials, οι υπηρεσίες Standard περιλαμβάνουν επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

Ενόητες Παροχές	
Transactional Split Crediting	Μετά την απόδοση μιας πίστωσης συναλλαγής, η αξία της συναλλαγής μπορεί να διαχωριστεί μεταξύ περισσότερων από έναν δικαιούχων με βάση δύο διαφορετικές μεθόδους: α) Διαχωρισμός Μεμονωμένης Συναλλαγής και β) Διαχωρισμός Μαζικών Συναλλαγών.

Δημιουργία αναφορών (Reporting)	
Stack Ranking	Μια αναφορά που βαθμολογεί άτομα βάσει καθορισμένων κριτηρίων απόδοσης.
Ροές Εργασιών, Διαδικτυακή Εισαγωγή Πληροφοριών, Διαχείριση	
Payout Approval	Στο τέλος του μήνα, όλες οι υπολογισμένες προμήθειες, μπόνους, έκτακτες πληρωμές, προσαρμογές, προεκταμιεύσεις και ελάχιστα εγγυημένα ποσά θα αθροίζονται και θα συνιστούν την πληρωμή για την τρέχουσα περίοδο. Πριν την αποστολή του για εκταμίευση, το ποσό ελέγχεται και εγκρίνεται από τους αρμόδιους διαχειριστές.
Ad-Hoc Off-Cycle Payout	Η διαδικασία που ακολουθείται όταν απαιτείται η έκτακτη πληρωμή χρηματικών ποσών.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Advanced

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη και Διαχείριση 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 - Υπηρεσίες Παραμετροποίησης του Incentive Compensation Management

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 για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίζονται στο πλαίσιο της Δραστηριότητας 2.

Η υπηρεσία αυτή παρέχει έως 1.025 ώρες τεχνογνωσίας από στελέχη της IBM, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν έναν Αρχιτέκτονα Λύσεων (Solution Architect), έναν Ανώτερο Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Senior Business Consultant), έναν Επιχειρηματικό Σύμβουλο (Business Consultant) και έναν Επικεφαλής Έργου (Project Executive) για την παράδοση των υπηρεσιών Rapid Deploy.

Επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχονται στην έκδοση Standard, οι υπηρεσίες Advanced περιλαμβάνουν επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

Ενότητες Παροχών	
Prior Period Adjustments	Σε περιπτώσεις όπου έχει ήδη ληφθεί μια πληρωμή για μια δεδομένη περίοδο, αλλά πραγματοποιηθεί μια μετέπειτα προσαρμογή η οποία επηρεάζει την εν λόγω πληρωμή, θα υπολογίζεται μια προσαρμογή προηγούμενης περιόδου εντός ενός χρονικού διαστήματος προσαρμογής. Για παράδειγμα, σε περίπτωση αλλαγών στις τιμές με αναδρομική ισχύ.
Draws / Minimum Guarantees	Υπάρχουν δύο είδη προεκταμιεύσεων: <ul style="list-style-type: none"> Μη Επιστρέψιμη Προεκταμίευση (Ελάχιστη Εγγύηση) - ένα ελάχιστο χρηματικό ποσό που καταβάλλεται σε έναν δικαιούχο παροχών ανεξάρτητα από την πραγματική του απόδοση, όπου η διαφορά με το ποσό που αντιστοιχεί στην πραγματική απόδοση δεν μετακυλιέται σε μελλοντική περίοδο. Επιστρέψιμη Προεκταμίευση – ένα ελάχιστο χρηματικό ποσό που καταβάλλεται σε έναν δικαιούχο παροχών όταν το ποσό που αντιστοιχεί στην πραγματική του απόδοση είναι κάτω από την εν λόγω προεκταμίευση. Η διαφορά μεταξύ του ποσού που αντιστοιχεί στην πραγματική απόδοση και της προεκταμίευσης θα μετακυλιέται σε μελλοντικές περιόδους και θα αφαιρείται έως ότου επιστραφεί το σύνολο της προεκταμίευσης.
Negative Balance	Εάν η πληρωμή για έναν δικαιούχο παροχών έχει αρνητικό πρόσημο, τότε αποστέλλεται ένα μηδενικό χρηματικό ποσό στη μισθοδοσία και το εν λόγω αρνητικό ποσό θα παρακολουθείται και θα αφαιρείται από μελλοντικές πληρωμές. Ένα αρνητικό ποσό μπορεί να προκύψει από μια προσαρμογή προηγούμενης περιόδου, μια προκαταβολή που έχει γίνει απαιτητή, κ.ο.κ.
Δημιουργία αναφορών (Reporting)	
Payout Details	Η αναφορά Payout Details είναι μια αναφορά σε διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης με στοιχεία που προέρχονται από το Manager Summary, η οποία επιτρέπει την προβολή λεπτομερειών πληρωμών σε επίπεδο ομάδας.

Administration	
On-Boarding Payee Process	Διαδικασία που περιγράφει όλους τους πίνακες στους οποίους πρέπει να συμπληρωθούν δεδομένα όταν προστεθεί ένας νέος δικαιούχος παροχών στο μοντέλο.

1.1.4 IBM Incentive Compensation Management Rapid Deploy – Technical Support Advisor

Η IBM θα ορίσει για τον Πελάτη έναν υπάλληλο που θα συνεργάζεται με την ομάδα του Πελάτη με σκοπό την εκτέλεση της υπηρεσίας Technical Support Advisor και τον συντονισμό της σχέσης υποστήριξης μετά την ενεργοποίηση ανάμεσα στον Πελάτη και την IBM για το IBM Incentive Compensation Management (ICM) όταν έχει ενεργοποιηθεί με χρήση του ICM Rapid Deploy Services ("Ενεργοποιημένο Λογισμικό").

Η IBM:

- α. θα προγραμματίσει και θα διεξαγάγει μια εισαγωγική τηλεφωνική κλήση για την εξοικείωση του υπαλλήλου TSA με την ομάδα και το περιβάλλον του Πελάτη,
- β. θα συμμετέχει σε τηλεφωνικές κλήσεις και συσκέψεις με τον Πελάτη ώστε να παρέχει πληροφορίες στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση του Ενεργοποιημένου Λογισμικού,
- γ. θα είναι διαθέσιμη στον Πελάτη για την παροχή της βοήθειας που περιγράφεται στην παρούσα έως 35 ώρες ανά μήνα,
- δ. θα είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της χώρας, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο υποστήριξης στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/support/guide>;
- ε. θα παρέχει βοήθεια στον Πελάτη για την προληπτική αποτροπή προβλημάτων ως εξής:
 - (1) παρέχοντας στον Πελάτη ανά δύο εβδομάδες τη λίστα των Εξουσιοδοτημένων Εκθέσεων Ανάλυσης Προγραμμάτων (Authorized Program Analysis Reports - "APARs") που έκλεισαν την τρέχουσα περίοδο,
 - (2) συνεργαζόμενη με τον Πελάτη για τον σχεδιασμό της υποστήριξης αντιμετώπισης εξαιρέσεων, όπως θα συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ της IBM και του Πελάτη, η οποία μπορεί να είναι απαραίτητη κατά τη διάρκεια κρίσιμων για την επιχείρηση περιόδων,
 - (3) διευκολύνοντας την επικοινωνία μεταξύ της ομάδας του Πελάτη και των άλλων τεχνικών πόρων στην IBM και παρέχοντας στον Πελάτη τα κατάλληλα τεχνικά έγγραφα από την IBM,
 - (4) συμβουλευόντας τον Πελάτη σχετικά με κρίσιμες επιδιορθώσεις και τρόπους παράκαμψης προβλημάτων που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στο περιβάλλον του Πελάτη,
 - (5) παρέχοντας καθοδήγηση για τη διαχείριση του Ενεργοποιημένου Λογισμικού,
 - (6) παρέχοντας δοκιμασμένες πρακτικές και πόρους αρχιτεκτονικής, απόδοσης και βελτιστοποίησης, και
 - (7) αναπτύσσοντας και διανέμοντας υλικό ενεργοποίησης και εκπαίδευσης, και
- στ. θα βοηθά τον Πελάτη στην επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται στο Ενεργοποιημένο Λογισμικό ως εξής:
 - (1) παρακολουθώντας τα ζητήματα που ανοίγει ο Πελάτης,
 - (2) εκτελώντας τις κατάλληλες διαδικασίες προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες και συμβάλλοντας έτσι στην επίλυση προβλημάτων,
 - (3) παρέχοντας στον Πελάτη πληροφορίες για την κατάσταση επίλυσης ζητημάτων υψηλής προτεραιότητας σε μια από κοινού συμφωνηθείσα βάση, και
 - (4) συμβάλλοντας στην επίλυση αποριών χρηστών-διαχειριστών και τελικών χρηστών σχετικά με το Υλοποιημένο Λογισμικό.

Εάν ζητηθεί από την IBM, ο Πελάτης θα παρέχει στην IBM εξ αποστάσεως πρόσβαση στα συστήματα που υποστηρίζονται βάσει της παρούσας σύμβασης, χρησιμοποιώντας έναν μηχανισμό διοχέτευσης μέσω ασφαλούς ιδιωτικού δικτύου ή μια ισοδύναμη τεχνολογία, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης των λογαριασμών στα δίκτυα και τα συστήματα που απαιτούνται για διαγνωστικές εργασίες με αποκλειστικό σκοπό την εκτέλεση των Υπηρεσιών που περιγράφονται στην παρούσα σύμβαση. Η εν λόγω πρόσβαση θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά με σκοπό την παροχή βοήθειας από την IBM στον Πελάτη για τη συγκέντρωση διαγνωστικών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τη διάγνωση και επίλυση ενός ζητήματος.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- α. Αυτή η Υπηρεσία δεν προορίζεται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται είτε 1) από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (General Data Protection Regulation - "GDPR" - Κανονισμός ΕΕ 2016/679), είτε ii) από άλλους νόμους περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>. Ο Πελάτης υποχρεούται να διασφαλίζει με δική του ευθύνη ότι το παρεχόμενο Περιεχόμενο δεν περιλαμβάνει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται είτε 1) από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (General Data Protection Regulation - "GDPR" - Κανονισμός ΕΕ 2016/679), είτε ii) από άλλους νόμους περί προστασίας δεδομένων οι οποίοι προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.
- β. 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> και ένα συμφωνηθέν από τα συμβαλλόμενα μέρη Παράρτημα DPA θα διέπουν τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, θα είναι ενσωματωμένα 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 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:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

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 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, 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.

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.