

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

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

Οι υπηρεσίες IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons είναι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες συνδρομητικές υπηρεσίες που διατίθενται ως πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons) στους Πελάτες της Υπηρεσίας IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Αυτές οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ταχύτερης πρόσβασης σε εξειδικευμένους τεχνικούς υποστήριξης, την εξ αποστάσεως παροχή τεχνικών συμβουλευτικών υπηρεσιών και την εκτέλεση δραστηριοτήτων ανάπτυξης δεξιοτήτων.

Σε αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφονται οι επιλογές υποστήριξης που είναι διαθέσιμες στους Πελάτες ως πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons) για την υποστήριξη της Υπηρεσίας IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες αυτών των προσφορών πρόσθετης υποστήριξης.

1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On

Η υπηρεσία IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Πιο γρήγορη διεκπεραίωση υποθέσεων βάσει προτεραιότητας και πρόσβαση σε εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης
- β. Αρχική τηλεφωνική σύσκεψη ή επιστολή για την παρουσίαση των διαθέσιμων υπηρεσιών και λειτουργιών

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On

Η υπηρεσία IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Άμεση ανταπόκριση σε κρίσιμα για την επιχείρηση ζητήματα, διαχείριση επίλυσης ζητημάτων και προώθηση ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες μέσω του χειρισμού των υποθέσεων κατά προτεραιότητα και της ταχύτερης δρομολόγησης των υποθέσεων σε εξειδικευμένους τεχνικούς υποστήριξης.
- β. Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικών συμβουλευτικών υπηρεσιών διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών ανά μήνα.
- γ. Προληπτική προστασία της επιχείρησης με τον ορισμό ενός Τεχνικού Διευθυντή Λογαριασμού (Technical Account Manager - "TAM") που θα συντονίζει τις υπηρεσίες που παρέχονται βάσει της παρούσας Σύμβασης και θα βοηθά τον Πελάτη στη συντήρηση και βελτιστοποίηση των λύσεων IBM μέσω του επιχειρηματικού σχεδιασμού, της αντιμετώπισης κρίσιμων επιχειρηματικών ζητημάτων και της συνεργασίας για την ανάπτυξη δεξιοτήτων.
Ο TAM θα είναι διαθέσιμος στον Πελάτη για την παροχή της βοήθειας που περιγράφεται στην παρούσα για 25 ώρες ανά μήνα. Ο TAM θα είναι διαθέσιμος κατά τη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της χώρας, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο υποστήριξης στη διεύθυνση <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.
Ο TAM θα επικοινωνεί με τον Πελάτη αναφορικά με τα παραδοτέα που περιλαμβάνονται στην προσφορά και για την ανταλλαγή πληροφοριών επικοινωνίας.
- δ. Συνηγορία του Πελάτη και επιχειρηματικός σχεδιασμός:
 - παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών σχεδιασμού επιχειρηματικός επιτυχίας για την επίτευξη προσδοκώμενων αποτελεσμάτων και απόδοσης επενδύσεων,

- συμμετοχή σε τηλεφωνικές κλήσεις με τον Πελάτη για την παροχή στοιχείων σχετικά με τη χρήση της παρεχόμενης από την IBM λύσης,
 - συμμετοχή σε διαδικασίες προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες για την ταχύτερη επίλυσή τους,
 - παροχή πρόσβασης σε τεχνογνωσία, συμβουλές, βέλτιστες πρακτικές τακτικής και προληπτική βοήθεια,
 - προσδιορισμός τομέων βελτίωσης και περιγραφή μιας σαφούς διαδρομής για την υλοποίηση των απαιτούμενων βελτιώσεων, και
 - παροχή βοήθειας και καθοδήγησης στο σχεδιασμό της λήψης αποφάσεων για τον χάρτη πορείας και την αποφυγή σημείων συμφόρησης.
- ε. Συνηγορία του Πελάτη και επιχειρηματικός σχεδιασμός:
- παρακολούθηση, διαχείριση και προώθηση υποθέσεων υποστήριξης,
 - τακτική διεξαγωγή επισκοπήσεων λογαριασμού και σύνταξη αναφορών για υποθέσεις υποστήριξης, και
 - παροχή συμβουλών για αλλαγές στην παρεχόμενη λύση.
- φ. Συνεργασία στην ανάπτυξη δεξιοτήτων:
- προσδιορισμός εξατομικευμένων δραστηριοτήτων μάθησης για τη γεφύρωση του χάσματος δεξιοτήτων.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Η υπηρεσία IBM Technical Support Advisor παρέχεται εξ αποστάσεως και περιλαμβάνει τον ορισμό ενός Συμβούλου Τεχνικής Υποστήριξης (Technical Support Advisor - "TSA") που θα αναλάβει την εξυπηρέτηση του Πελάτη. Ο TSA είναι ένα πρόσωπο με τεχνικές δεξιότητες που θα ασχολείται με τα τεχνικά ζητήματα που απασχολούν τον Πελάτη. Ο TSA θα συνεργάζεται με τον Πελάτη για να τον βοηθήσει στην κατανόηση της επιχειρηματικής αξίας της λύσης IBM Incentive Compensation Management (ICM), να τον συμβουλευτεί προληπτικά και επιβοηθητικά για τη βελτιστοποίηση της αρχιτεκτονικής, της λειτουργίας και της επέκτασης της λύσης IBM Cloud και να τον υποστηρίξει στον χειρισμό των τεχνικών ζητημάτων. Η υπηρεσία TSA μπορεί να αγοραστεί ξεχωριστά από ή σε συνδυασμό με (συμπληρωματικά) την προσφορά IBM Enhanced Support ή IBM Premier Support. Ο TSA μπορεί να είναι είτε ένας υπάλληλος της IBM είτε ένας υπεργολάβος της IBM.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<http://www.ibm.com/software/sla/slabn.nsf/sla/sd-dpa-labor>

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.

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 προϋπαρχόντων 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.