

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud. 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) Financial Crimes Due Diligence (DD). Το άρθρο 1.1.1 περιγράφει ένα απαιτούμενο λειτουργικό τμήμα για αυτή την υπηρεσία. Τα Άρθρα 1.2.1 έως 1.2.3 περιγράφουν προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons). Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν τον Πελάτη να υλοποιήσει την Υπηρεσία Cloud IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.1 Υπηρεσίες

1.1.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Essentials

Δραστηριότητα 1 - Εναρκτήρια Σύσκεψη και Διαχείριση Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, η οποία διαρκεί συνήθως 1 ημέρα και πραγματοποιείται επί τόπου, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία κατά την έναρξη αυτής της Υπηρεσίας, με σκοπό να επικυρώσει και να επιβεβαιώσει τα εξής:

- Εύρος
- Εξαρτήσεις
- Κίνδυνοι
- Χρονοδιαγράμματα

Δραστηριότητα 2 – Υπηρεσίες Παραμετροποίησης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα προβεί στη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ορίζονται παρακάτω:

- Παραμετροποίηση έως τριών (3) υποστηριζόμενων προσαρμογών πηγών δεδομένων με βάση τους προσαρμογείς δεδομένων που είναι διαθέσιμοι στην εμβέλεια του προϊόντος IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.
- Διεξαγωγή αρχικών δοκιμών συστήματος και επίλυση των ζητημάτων που θα προκύψουν.
- Τεκμηρίωση της παραμετροποίησης συστήματος.
- Εκπαίδευση των εκπαιδευτών των χρηστών.
- Διενέργεια δοκιμής αποδοχής από τους χρήστες

Η υπηρεσία Essentials παρέχει έως 136 ώρες τεχνογνωσίας από εξειδικευμένα στελέχη της IBM, μεταξύ των οποίων μπορεί να περιλαμβάνονται ένας Αρχιτέκτονας Λύσεων Δέουσας Επιμέλειας, ένας Ειδικός σε ζητήματα Δέουσας Επιμέλειας και ένας Ειδικός στο Watson Explorer, για την παράδοση της υπηρεσίας Ταχείας Υλοποίησης. Μέχρι 24 ώρες μπορούν να διατεθούν για τη διεξαγωγή δοκιμής αποδοχής από τους χρήστες. Τυχόν πρόσθετες ώρες για τη δοκιμή αποδοχής θα χρεωθούν από την IBM σύμφωνα με τις ισχύουσες χρεώσεις της IBM.

Το παραδοτέο αυτής της υπηρεσίας είναι ένα έγγραφο Επισκόπησης Λύσης που περιλαμβάνει το ακόλουθο περιεχόμενο ανάλογα με τις επιλογές υπηρεσιών του Πελάτη:

- Έγγραφο αρχιτεκτονικής
- Έγγραφο δεδομένων και συνδεσιμότητα - Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση των προσαρμογών δεδομένων και της λειτουργίας σύνδεσης.
- Εγχειρίδιο εκπαίδευσης εκπαιδευτών

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 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.
- Ο Πελάτης θα συμπληρώσει ένα Ερωτηματολόγιο Προ-Δέσμευσης (Pre-engagement Questionnaire), που θα του παρασχεθεί από την IBM, και θα επιστρέψει το συμπληρωμένο ημερολόγιο στην IBM πριν από την ημερομηνία έναρξης της δέσμευσης των υπηρεσιών.
- Πριν από την ημερομηνία έναρξης της δέσμευσης για την υπηρεσία Essentials, ο Πελάτης θα αγοράσει προσφορές προγραμμάτων αυτοδιδασκαλίας τελικών χρηστών για το IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες υπηρεσίες είναι προαιρετικές και μπορούν να προστεθούν στην υπηρεσία Essentials που περιγράφεται παραπάνω.

1.2.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Connector Configuration Add-on

Δραστηριότητα 1 – Υπηρεσίες Παραμετροποίησης

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1 της υπηρεσίας Essentials, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα εκτελέσει την παραμετροποίηση κάθε πρόσθετου Προσαρμογέα Πηγής Δεδομένων.

Η πρόσθετη υπηρεσία Connector Configuration Add-on παρέχει έως 12 πρόσθετες ώρες τεχνολογίας από εξειδικευμένα στελέχη της IBM για κάθε Connector Configuration Add-on.

1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Security Integration Add-on

Δραστηριότητα 1 – Εναρκτήρια Σύσκεψη Ασφάλειας και Διαχείριση Έργου

Η IBM θα διεξαγάγει μια εξ αποστάσεως συζήτηση, διάρκειας συνήθως 1 - 2 ωρών, με τους ειδικούς ασφάλειας του Πελάτη για να εξετάσει τις απαιτήσεις ασφάλειας ως προς την ενοποίηση με το IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson on Cloud.

Δραστηριότητα 2 – Υπηρεσίες Ενοποίησης

Όπως ορίζεται στη Δραστηριότητα 1, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα προβεί στη διεξαγωγή και την υποστήριξη συνεδριών συνεργασίας με τους ειδικούς ασφάλειας του Πελάτη για την εκτέλεση της ακόλουθης δραστηριότητας:

- Ενοποίηση ασφάλειας LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) και ενιαία σύνδεση (Single Sign-On)

Η πρόσθετη υπηρεσία Security Integration Add-on παρέχει έως 40 πρόσθετες και σταδιακά προσαυξανόμενες ώρες τεχνολογίας από εξειδικευμένα στελέχη της IBM, μεταξύ των οποίων μπορεί να περιλαμβάνεται ένας Εξειδικευμένος Τεχνικός, για την παράδοση της υπηρεσίας Ταχείας Υλοποίησης.

Το παραδοτέο αυτής της υπηρεσίας είναι ένα έγγραφο Επισκόπησης Λύσης που περιλαμβάνει το ακόλουθο περιεχόμενο:

- Έγγραφο πρόσβασης και ασφάλειας – Περιλαμβάνει δεδομένα και πληροφορίες ρύθμισης ταυτοποίησης και εξουσιοδότησης.

1.2.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – 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 (TSA) και τον συντονισμό της σχέσης υποστήριξης μετά την υλοποίηση με την IBM για το IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson όταν έχει υλοποιηθεί με χρήση του IBM Financial Crimes Due Diligence Rapid Deploy Services ("Υλοποιημένο Λογισμικό").

Το IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- α. Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής υποστήριξης, καθοδήγησης και συμβουλών με την εκχώρηση ενός καθορισμένου TSA για τον συντονισμό των υπηρεσιών που παρέχονται βάσει της παρούσας Σύμβασης.
- β. Ο συντονισμός των υπηρεσιών θα εκτελείται μέσω πέντε (5) Κύριων Κατονομαζόμενων Σημείων Επαφής που θα προσδιοριστούν από τον Πελάτη και τα οποία θα λειτουργούν ως κανάλι επικοινωνίας με τον TSA.
- γ. Ο TSA θα είναι διαθέσιμος στα Κύρια Κατονομαζόμενα Σημεία Επαφής και στη διαχείριση του Πελάτη, για την παροχή της βοήθειας που περιγράφεται στην παρούσα για έως τριάντα πέντε (35) ώρες ανά μήνα.
- δ. Προγραμματισμός και διεξαγωγή μιας εισαγωγικής τηλεφωνικής κλήσης για την εξοικείωση του TSA με την ομάδα και το περιβάλλον του Πελάτη.
- ε. Ο TAM είναι διαθέσιμος κατά τη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της χώρας, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο υποστήριξης, στη διεύθυνση <http://www.ibm.com/support/guide>.
- στ. Συμμετοχή στις τηλεφωνικές κλήσεις και συσκέψεις του Πελάτη, ώστε να παρέχονται πληροφορίες στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση του Υλοποιημένου Λογισμικού.
- ζ. Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για την προληπτική αποτροπή προβλημάτων:
 - (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) συμβουλευοντας 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 Υλοποιημένου Λογισμικού,
 - (6) παρέχοντας πρακτικές και πόρους αρχιτεκτονικής, απόδοσης και βελτιστοποίησης, και
 - (7) αναπτύσσοντας και διανέμοντας τεχνικό υλικό ενεργοποίησης και εκπαίδευσης.
- η. Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για την αντιμετώπιση προβλημάτων που παρουσιάζονται στο Υλοποιημένο Λογισμικό:
 - (1) παρακολουθώντας τις υποθέσεις υποστήριξης που ανοίγει ο Πελάτης,
 - (2) εφαρμόζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες, ανάλογα με τις απαιτήσεις,
 - (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.

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 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 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:

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

4.2 Χρέωσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Με εξαίρεση την υπηρεσία Technical Support Advisor (που περιγράφεται στο Άρθρο 1.2.3 παραπάνω), η οποία τιμολογείται σε μηνιαία βάση, όλες οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες θα λήγουν 90 ημέρες μετά από την αγορά, ανεξάρτητα αν οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες έχουν 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 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.