

IBM OpenPages with Watson 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 OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons είναι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες συνδρομητικές υπηρεσίες που διατίθενται ως πρόσθετες υπηρεσίες (add-ons) στους Πελάτες της Υπηρεσίας IBM OpenPages with Watson 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 OpenPages with Watson on Cloud (Λογισμικό IBM). 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 OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on

Η υπηρεσία IBM OpenPages with Watson 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 OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on

Η υπηρεσία IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Εξ αποστάσεως διαχείριση επίλυσης και προώθησης ζητημάτων παραδοτέων στοιχείων.
- β. Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικών συμβουλευτικών υπηρεσιών διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών ανά μήνα.
- γ. Συσχετισμένος Τεχνικός Διευθυντής Λογαριασμού (Technical Account Manager - TAM) για τον συντονισμό των υπηρεσιών που παρέχονται βάσει της παρούσας Σύμβασης.
- δ. Ο συντονισμός των υπηρεσιών θα εκτελείται μέσω (5) Κύριων Κατονομαζόμενων Σημείων Επαφής που θα προσδιοριστούν από τον Πελάτη και τα οποία θα λειτουργούν ως κανάλι επικοινωνίας με τον TAM.
- ε. Ο TAM θα είναι διαθέσιμος στα Κύρια Κατονομαζόμενα Σημεία Επαφής και στη διαχείριση του Πελάτη, για την παροχή της βοήθειας που περιγράφεται στην παρούσα έως τριάντα πέντε (35) ώρες ανά μήνα.
- στ. Προγραμματισμός και διεξαγωγή μιας εισαγωγικής τηλεφωνικής κλήσης για την εξοικείωση του TAM με την ομάδα και το περιβάλλον του Πελάτη.
- ζ. 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>.
- η. Συμμετοχή στις τηλεφωνικές κλήσεις και συσκέψεις του Πελάτη, ώστε να παρέχονται πληροφορίες στον Πελάτη αναφορικά με τη χρήση του Λογισμικού IBM.
- θ. Παροχή βοήθειας στον Πελάτη με συμβουλές, καθοδήγηση και επιχειρηματικό σχεδιασμό:
 - συμμετέχοντας στις κλήσεις του Πελάτη για την παροχή στοιχείων σχετικά με τη χρήση του Λογισμικού IBM που διαθέτει,
 - εφαρμόζοντας διαδικασίες προώθησης ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες, ανάλογα με τις απαιτήσεις,

- προσδιορίζοντας τομείς βελτίωσης ανάπτυξης λύσεων της IBM και
 - παρέχοντας βοήθεια και καθοδήγηση σχετικά με τον σχεδιασμό της λήψης αποφάσεων για τον χάρτη πορείας.
- i. Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη διαχείριση υποθέσεων:
- με την παρακολούθηση, διαχείριση και προώθηση υποθέσεων υποστήριξης,
 - με την τακτική διεξαγωγή επισκοπήσεων λογαριασμού και σύνταξη αναφορών για υποθέσεις υποστήριξης και
 - με την παροχή συμβουλών για αλλαγές στην παρεχόμενη λύση.
- ια. Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για την ανάπτυξη δεξιοτήτων:
- με τον προσδιορισμό εξατομικευμένων δραστηριοτήτων μάθησης.

1.1.3 IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor (TSA)

Η υπηρεσία TSA μπορεί να αγοραστεί ξεχωριστά από ή σε συνδυασμό με (συμπληρωματικά) την προσφορά IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on ή την προσφορά IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. Ο TSA μπορεί να είναι είτε ένας υπάλληλος της IBM είτε ένας υπεργολάβος της IBM.

Η υπηρεσία IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor περιλαμβάνει τα εξής:

- 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. Συντονισμός των υπηρεσιών μέσω πέντε (5) Κύριων Κατονομαζόμενων Σημείων Επαφής που θα προσδιοριστούν από τον Πελάτη και τα οποία θα λειτουργούν ως κανάλι επικοινωνίας με τον TSA ή μέσω του TAM αν αγοραστεί σε συνδυασμό με το Premier Support Add-on.
- 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 Λογισμικού IBM.
- 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) 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 Λογισμικού IBM,
 - (6) παρέχοντας δοκιμασμένες 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 Λογισμικό IBM:
- (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 ενεργοποιημένο λογισμικό.

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(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι 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 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/sladb.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.