

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές για τις οποίες αποκτήσατε δικαίωμα χρήσης προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την παρεχόμενη Προσφορά Τιμής και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") που θα λάβετε, στην οποία επιβεβαιώνονται η ημερομηνία έναρξης και η περίοδος ισχύος των Υπηρεσιών Cloud καθώς και η ημερομηνία έναρξης της τιμολόγησης.

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Το IBM Tealeaf CX on Cloud είναι μια βασισμένη σε SaaS λύση ανάλυσης δεδομένων που προορίζεται ειδικά για ενσωματωμένες και διαδικτυακές εφαρμογές για φορητές συσκευές. Η λύση έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους πελάτες στην κατανόηση και βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των τελικών χρηστών μέσω της ανάλυσης μεγάλων και σύνθετων συνόλων δεδομένων για τον εντοπισμό προβλημάτων συμπεριφοράς. Θα συλλέγονται δεδομένα για αλληλεπιδράσεις εφαρμογών, πληροφορίες συσκευών και το περιβάλλον εργασίας χρηστών, τα οποία θα αποστέλλονται στο φιλοξενούμενο από την IBM περιβάλλον. Το IBM Tealeaf CX on Cloud συνοδεύεται από μεγάλο αριθμό "ετοιμοπαράδοτων" αναφορών και χειριστηρίων (dashboards) που επιτρέπουν τη σχεδόν άμεση ανάλυση των αποτελεσμάτων του. Επιπλέον των προκαθορισμένων αναφορών και χειριστηρίων, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν αναφορές και χειριστήρια που είναι προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες αναλυτικές τους ανάγκες.

Το βασικό πακέτο του IBM Tealeaf CX on Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

α. Προφίλ Εφαρμογών (Application Profiles)

Στη χρέωση συνδρομής περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης έως 10 Προφίλ Εφαρμογών. Προφίλ Εφαρμογής (Application Profile) είναι μια οντότητα με αντίστοιχα δικαιώματα που μπορούν να ανατεθούν στο χρήστη. Συνήθως υπάρχει μια σχέση ένα προς ένα μεταξύ ενός Προφίλ Εφαρμογής και μιας συγκεκριμένης εφαρμογής ή δικτυακού τόπου. Σας παρακαλούμε να απευθυνθείτε στην ομάδα IBM Tealeaf Lab Services αν θέλετε να συνδυάσετε περισσότερες από μία εφαρμογές ή/και δικτυακούς τόπους σε ένα μόνο Προφίλ Εφαρμογής για σκοπούς αναφοράς.

Το πρώτο Προφίλ Εφαρμογής θα παραμετροποιηθεί από την IBM και θα είναι διαθέσιμη κατά την παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Αν απαιτούνται περισσότερα από 10 Προφίλ Εφαρμογών, τότε μπορεί να υποβληθεί αίτηση στην υπηρεσία IBM Support και να γίνει σχετική συμφωνία μεταξύ εσάς και της IBM. Η IBM δεν θα αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα Προφίλ Εφαρμογών.

β. Περίοδοι Διατήρησης Δεδομένων (Data Retention Periods)

Στη χρέωση συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται επίσης οι παρακάτω περίοδοι διατήρησης δεδομένων. Όλα τα δεδομένα αποθηκεύονται και αφαιρούνται βάσει ενός κυλιόμενου χρονικού διαστήματος που βασίζεται στην αρχή του "first in, first out", δηλαδή τα νεότερα δεδομένα αντικαθιστούν τα παλιότερα. Τα δεδομένα αποθηκεύονται για ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα και διαγράφονται μετά τη λήξη του συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Το κυλιόμενο χρονικό διάστημα διατήρησης δεδομένων αρχίζει με την εισροή δεδομένων στο σύστημα και ενημερώνεται σε ημερήσια βάση.

- 12 μήνες κυλιόμενων Δεδομένων Αναφοράς. Τα Δεδομένα Αναφοράς (Reporting Data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα χειριστήρια (dashboards) στην Υπηρεσία Cloud.
- 14 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών. Τα Δεδομένα Συλλογών (Capture Data) ορίζονται ως δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από Tealeaf SDK.

1.2 Προαιρετικές Επιλογές

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Το Reporting Data Retention Extension σας παρέχει τη δυνατότητα να επιλέξετε τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Αναφορών για 12 μήνες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 24 μηνών.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Το Capture Data Retention Extension σας παρέχει τη δυνατότητα να επιλέξετε τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών για 14 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 28 ημερολογιακών ημερών.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διατηρεί πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών. Όλα τα συμβάντα πρόσβασης στα δεδομένα πελάτη και τα συμβάντα διαβίβασης δεδομένων από και προς το περιβάλλον φιλοξενίας καταγράφονται. Απαγορεύεται η χρήση τεχνολογίας WiFi στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM που υποστηρίζουν αυτή την Υπηρεσία Cloud.

2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στο λογισμικό λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκεινται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης

επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιεσδήποτε ανωμαλίες και, όταν είναι απαραίτητο, επικοινωνεί σε 24x7 βάση με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιεσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

2.6 Συμμόρφωση

Η IBM πιστοποιεί σε ετήσια βάση τη συμμόρφωση των δικών της πρακτικών προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις Αρχές του Πλαισίου Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") του Υπουργείου Εμπορίου των Η.Π.Α.: Notice (Ειδοποίηση), Choice (Επιλογή), Onward Transfer (Διαβίβαση), Access and Accuracy (Πρόσβαση και Ακρίβεια), Security (Ασφάλεια) και Oversight/Enforcement (Εποπτεία/Επιβολή). Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

3. Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud: Αποδέχεστε ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς εσάς.

3.1 Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρεται από εσάς προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.

- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία Cloud και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
- (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
 - (3) Προβλήματα με δικές σας εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων,
 - (4) Μη συμμόρφωση εκ μέρους σας με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχετε στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό σας.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- στ. **Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (Service Level)** – το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

3.2 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρετε μια Αξίωση, θα πρέπει να υποβάλετε ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που παρατηρείτε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Θα πρέπει να παρέχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Πρέπει να εγείρετε την Αξίωσή σας για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που αναφέρετε ότι υποστήκατε για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- δ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλετε στην IBM για την Υπηρεσία Cloud.

3.3 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας

κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (99,8%)
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

3.4 Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από τους χρήστες, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους σας στην Υπηρεσία Cloud, ούτε για οποιεσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η Σύμβαση SLA διέπει μόνο τις Υπηρεσίες Cloud που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση. Δεν ισχύει για μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Οι Υπηρεσίες Cloud καθίστανται διαθέσιμες βάσει ενός εκ των παρακάτω μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- α. **Εκατομμύριο Αλληλεπιδράσεις (Million Interactions - MI)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αλληλεπίδραση (Interaction) είναι μια ψηφιακή ανταλλαγή πληροφοριών με μια εφαρμογή που καταγράφεται από την Υπηρεσία Cloud, είτε σε επίπεδο δικτύου (π.χ. ένα ζεύγος αίτησης-απόκρισης ("Hit") μέσω http ή https) είτε αλλού. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MI για την κάλυψη του αριθμού Αλληλεπιδράσεων των οποίων γίνεται επεξεργασία κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή στο Έγγραφο Παραγγελίας του Πελάτη.
- β. **Δέσμευση (Engagement)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

4.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

4.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Η χρέωση για μη Πλήρη Μήνα είναι μια αναλογική ημερήσια χρέωση που σας επιβάλλεται και περιλαμβάνεται στο πρώτο τιμολόγιο. Η Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα υπολογίζεται με βάση τις υπολειπόμενες ημέρες του μη πλήρους μήνα αρχίζοντας από την ημερομηνία κατά την οποία σας ενημερώνει η IBM ότι η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη.

4.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική σας χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε οποιοδήποτε τρίμηνο (με βάση το ημερολογιακό έτος αρχίζοντας από την 1η Ιανουαρίου) υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Παραγγελίας κατά τρεις (3) φορές, τότε θα τιμολογηθείτε για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η αρχική παροχή σε εσάς γίνεται εντός ενός δεδομένου τριμήνου, η χρέωση υπέρβασης θα υπολογιστεί κατ' αναλογίαν.

4.5 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας.

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Αυτή η προκαταρκτική υπηρεσία παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, εκπαίδευσης στη χρήση του προϊόντος και παραμετροποίησης για την ένταξή σας στο IBM Tealeaf CX on Cloud με βάση την κατανομή των εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών που αναφέρονται παρακάτω:

- α. Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 24 ωρών προκειμένου να βοηθηθείτε στην υλοποίηση και εντοπισμό του πακέτου ανάπτυξης λογισμικού (SDK) του Tealeaf.
- β. Παρέχεται εκπαίδευση διάρκειας έως 24 ωρών προκειμένου να εξοικειωθείτε με γενικές πληροφορίες για το προϊόν και να εκπαιδευτείτε στη χρήση του προϊόντος.

Το IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service αγοράζεται ανά Δέσμευση, με μία Δέσμευση ανά πελάτη. Οι Εξ αποστάσεως Υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ειδοποιείστε από την IBM ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

5.1 Περίοδος Ισχύος

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM σας ειδοποιεί ότι έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Στο τμήμα της Απόδειξης Δικαιώματος στο Έγγραφο Παραγγελίας θα επιβεβαιώνονται οι ακριβείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος. Επιτρέπεται να αυξήσετε το δικό σας επίπεδο χρήσης της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί. Θα επιβεβαιώσουμε το αυξημένο επίπεδο χρήσης στο Έγγραφο Παραγγελίας.

5.2 Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Ισχύος Υπηρεσιών Cloud

Στο Έγγραφο Παραγγελίας σας θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται με τη λήξη της περιόδου ισχύος, ορίζοντας την περίοδο ισχύος ως μία από τις ακόλουθες:

5.2.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου ισχύος γίνεται αυτόματα, μπορείτε να καταργήσετε τη λήγουσα Υπηρεσία Cloud με έγγραφο αίτημα, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος που καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM που σας εξυπηρετεί δεν έχει λάβει τέτοια ειδοποίηση διακοπής πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα περίοδος ισχύος ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική περίοδο ισχύος που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

5.2.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, θα εξακολουθείτε να έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος και θα τιμολογείστε για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud σε συνεχή βάση. Για να διακόψετε τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, θα πρέπει να παράσχετε στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητάτε την ακύρωση της Υπηρεσίας Cloud σας. Μετά την ακύρωση της πρόσβασής σας, θα τιμολογηθείτε για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.2.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Παραγγελίας σας δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η Υπηρεσία Cloud θα τερματιστεί με τη λήξη της περιόδου ισχύος και η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία Cloud θα καταργηθεί. Για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Cloud μετά την ημερομηνία λήξης, θα πρέπει να υποβάλετε μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσετε μια νέα περίοδο συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

Το κανονικό Ωράριο Λειτουργίας της Υπηρεσίας Υποστήριξης μέσω Τηλεφώνου και Email είναι ως εξής:

8:00 π.μ. – 11:00 μ.μ. Ώρες Ανατολικών Η.Π.Α. (EST), Δευτέρα - Παρασκευή (εκτός αργιών)

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες.

Τηλέφωνο Υποστήριξης (Support Hotline): 1-877-432-4300 (στις Η.Π.Α.)

Email: scn_support@us.ibm.com

Διαδικτυακή πύλη υποστήριξης: <https://support.ibmcloud.com/>

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης. Επιτρέπεται να χρησιμοποιήσετε το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο στα πλαίσια της εκ μέρους σας χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Στο βαθμό που το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, διαθέτετε το πρόσθετο δικαίωμα να δημιουργήσετε παράγωγα έργα των δειγμάτων κώδικα και να τα χρησιμοποιείτε με τρόπο που να είναι συμβατό με την παρούσα άδεια. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται βάσει της Σύμβασης SLA, εάν υπάρχει, ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, και διέπεται από την (τις) αντίστοιχη(-ες) σύμβαση(-εις) άδειας χρήσης.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

8.1 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζετε ως αντλούσες τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία μιας Υπηρεσίας Cloud ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

8.2 Αποφυγή Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

8.3 Cookies

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργαζομένων σας) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

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.