

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Το IBM Tealeaf CX on Cloud είναι μια λύση ανάλυσης δεδομένων για παραδοσιακές διαδικτυακές εφαρμογές, ενσωματωμένες εφαρμογές για φορητές συσκευές και αποκριτικές διαδικτυακές εφαρμογές. 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 από τον Πελάτη. 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 ιστοτόπου. Ο Πελάτης πρέπει να απευθυνθεί στην ομάδα IBM Tealeaf Lab Services αν θέλει να συνδυάσει περισσότερες από μία εφαρμογές ή/και ιστοτόπους 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 της IBM και του Πελάτη. Η IBM δεν θα αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα Προφίλ Εφαρμογών.

β. Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες

Η χρέωση συνδρομής περιλαμβάνει 50 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες. Το IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users μπορεί να αγοραστεί για κάθε πρόσθετο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη που απαιτείται επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή.

γ. Περίοδοι Διατήρησης Δεδομένων (Data Retention Periods)

Στη χρέωση συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι παρακάτω περίοδοι διατήρησης δεδομένων:

- (1) 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.
- (2) Επτά (7) ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών. Τα Δεδομένα Συλλογών (Capture Data) ορίζονται ως δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από Tealeaf SDK.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Το Reporting Data Retention Extension παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα παρατεταμένο 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 παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Το Capture Data Retention Extension διατίθεται στις ακόλουθες προσαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική 7-ήμερη περίοδο συντήρησης δεδομένων που παρέχεται από το Tealeaf CX on Cloud Capture.

- 7 επιπλέον ημέρες
- 14 επιπλέον ημέρες
- 21 επιπλέον ημέρες
- 49 επιπλέον ημέρες
- 77 επιπλέον ημέρες
- 105 επιπλέον ημέρες

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα εξουσιοδοτημένων χρηστών επιπλέον των 50 που περιλαμβάνονται στη συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Το Tealeaf CX Overstat on Cloud είναι μια πρόσθετη υπηρεσία που παρέχει λειτουργίες ανάλυσης χρηστικότητας οι οποίες έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να βοηθούν τον Πελάτη να κατανοεί τον τρόπο αλληλεπίδρασης των χρηστών με τον ιστότοπο του Πελάτη και το περιεχόμενο για φορητές συσκευές. Το Tealeaf CX Overstat on Cloud καθιστά διαθέσιμα ορισμένα επίπεδα πληροφοριών χρηστικότητας (usability overlays), όπως π.χ. χάρτες θερμότητας (heat maps), στοιχεία ανάλυσης διασυνδέσεων, στοιχεία ανάλυσης φορμών, χάρτες προσοχής (attention maps) και επίπεδα προσβασιμότητας. Αυτή η λύση παρέχει στον Πελάτη συναθροιστικά δεδομένα για όλους τους χρήστες και τη δυνατότητα ανάλυσης συνεδριών μεμονωμένων χρηστών για τον εντοπισμό περιπτώσεων σύγχυσης και τάλαιπωρίας χρηστών αναφορικά με τη χρηστικότητα και την ποσοτικοποίηση των αντίστοιχων οικονομικών επιπτώσεων.

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Η δυνατότητα συλλογής έως 250 στιγμιότυπων. Στιγμιότυπο (snapshot) είναι μια σελίδα ή οθόνη για την οποία μπορούν να συγκεντρωθούν και να αναφερθούν δεδομένα χρηστικότητας. Αν απαιτούνται περισσότερα από 250 στιγμιότυπα, τότε μπορεί να υποβληθεί αίτηση στην υπηρεσία IBM Support και να γίνει σχετική συμφωνία μεταξύ της IBM και του Πελάτη. Η IBM δεν θα αρνεϊται χωρίς εύλογη αιτία να παράσχει πρόσθετα στιγμιότυπα.
- Κυλιόμενα δεδομένα αναφοράς ενός (1) μηνός. Τα δεδομένα αναφοράς (reporting data) ορίζονται ως μετρικά στοιχεία και διαστάσεις που σχετίζονται με τις αναφορές και τα επίπεδα πληροφοριών (overlays) για το Tealeaf CX Overstat on Cloud.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Το Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτύου Akamai στο Tealeaf CX on Cloud, όπως π.χ. κωδικοί σφαλμάτων, BOT και ροές δεδομένων που είναι αποθηκευμένες στην λανθάνουσα μνήμη. Έτσι εμπλουτίζονται τα δεδομένα που καθίστανται διαθέσιμα για την ανάλυση συμπεριφοράς από το Tealeaf CX on Cloud, βοηθώντας τον Πελάτη να κατανοεί και να βελτιώνει την εμπειρία των τελικών χρηστών του. Ο Πελάτης πρέπει να είναι υφιστάμενος Πελάτης του Akamai. Ο αριθμός χρηστών περιορίζεται από τη βασική συνδρομή του Πελάτη για το Tealeaf CX on Cloud. Στη χρέωση συνδρομής για το IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector περιλαμβάνονται επτά (7) ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών.

Οι μονάδες μέτρησης στις οποίες βασίζονται τα δικαιώματα χρήσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα (Monthly Million Interactions). Ως "Συναλλαγή" (Interaction) ορίζεται μια Αίτηση (Hit) HTTP προς έναν εξυπηρετητή Akamai για την πρόσβαση σε ένα αντικείμενο. Το μέγιστο μέγεθος μιας Αίτησης Akamai είναι 100 KB μεταδιδόμενα δεδομένα. Εάν μια Αίτηση Akamai υπερβαίνει τα 100 KB, το συνολικό μέγεθος της Αίτησης Hit θα διαιρεθεί δια 100 KB και το αποτέλεσμα της διαίρεσης θα στρογγυλοποιηθεί στον επόμενο ακέραιο αριθμό ώστε να προσδιοριστεί ο συνολικός αριθμός

Συναλλαγών που αντιστοιχούν στην εν λόγω Αίτηση και να ελεγχθεί αν καλύπτεται από τα δικαιώματα επί Εκατομμυρίων Συναλλαγών ανά Μήνα που διαθέτει ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί την ποσότητα Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται, θα του επιβληθούν χρεώσεις υπέρβασης.

1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Το Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Το Capture Data Retention Extension διατίθεται στις ακόλουθες προσαυξήσεις, οι οποίες προστίθενται στη βασική περίοδο συντήρησης Δεδομένων Συλλογών επτά (7) ημερολογιακών ημερών που παρέχεται από τη βασική συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τον ίδιο αριθμό ημερολογιακών ημερών κυλιόμενης διατήρησης Δεδομένων Συλλογών για τη βασική συνδρομή του Tealeaf CX on Cloud και την πρόσθετη υπηρεσία Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

- 7 επιπλέον ημέρες
- 14 επιπλέον ημέρες
- 21 επιπλέον ημέρες
- 49 επιπλέον ημέρες
- 77 επιπλέον ημέρες
- 105 επιπλέον ημέρες

1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Το Network Capture Add-On είναι μια υβριδική λύση cloud που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποστολής δεδομένων δικτυακών ροών στο IBM Tealeaf CX on Cloud προκειμένου να αντλήσει πρόσθετες καίριες πληροφορίες για τη συμπεριφορά των πελατών του. Αυτή η λύση υποστηρίζει την παθητική συλλογή δικτυακών ροών για όλες τις συνεδρίες χρηστών και επιτρέπει στον Πελάτη να παραμετροποιήσει και να αξιολογήσει συμβάντα που παρακολουθούν σοβαρά σφάλματα, σφάλματα δικτύου και ζητήματα απόδοσης που έχουν επιπτώσεις στην εμπειρία των χρηστών. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να διερευνήσει τις λεπτομέρειες μεμονωμένων συνεδριών προκειμένου να αξιολογήσει τα δεδομένα των αιτήσεων και αποκρίσεων HTML ώστε να καταλάβει τη βασική αιτία ενός προβλήματος που παρουσιάστηκε στον πελάτη. Για αυτή τη λύση απαιτείται η εγκατάσταση και συντήρηση μιας "ελαφριάς" υποδομής στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, η οποία είναι απαραίτητη για την προώθηση δικτυακών ροών στο περιβάλλον του Cloud.

Στη χρέωση συνδρομής για το the Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On περιλαμβάνονται τα εξής:

- 7 ημερολογιακές ημέρες κυλιόμενων Δεδομένων Συλλογών Δικτύου.
- Εφαρμογή Παθητικής Συλλογής Δεδομένων που συλλέγει όλα τα αιτήματα και όλες τις αποκρίσεις της διαδικτυακής εφαρμογής.
- Εφαρμογή Μεταφοράς Δεδομένων που επεξεργάζεται τα δεδομένα αιτημάτων και αποκρίσεων, φιλτράρει και κρυπτογραφεί ευαίσθητα δεδομένα και δρομολογεί τα δεδομένα στο IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Το Network Capture Data Retention Extension Add-On παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τη διατήρηση ορισμένων αποθηκευμένων στοιχείων δεδομένων για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα:

- Πρόσθετη διατήρηση Δεδομένων Συλλογών Δικτύου για 7 ημερολογιακές ημέρες σε κυλιόμενη βάση, ώστε να αποθηκεύονται τα Δεδομένα Συλλογών Αναφορών για μια συνολική κυλιόμενη περίοδο 14 ημερολογιακών ημερών.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής συνεδριών βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Ο Πελάτης μπορεί να εξαγάγει τις συνεδρίες σε διαφορετικές μορφές ανάλογα με τα σενάρια χρήσης τους. Ο Πελάτης μπορεί να διεξαγάγει ανάλυση δεδομένων χρησιμοποιώντας τη δυνατότητα μεταφόρτωσης αδιαμόρφωτων δεδομένων συνεδριών που παρέχει το Tealeaf CX on Cloud. Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να μελετήσει διάφορα σενάρια χρήσης που απαιτούν στοιχεία online συναλλαγών για μεγάλο χρονικό διάστημα, καθώς ο Πελάτης μπορεί να ανεβάσει τα εξαγόμενα αρχεία ξανά στο Tealeaf CX on Cloud UI για την

αναπαραγωγή συνεδριών. Ο Πελάτης μπορεί να προγραμματίζει, να διαχειρίζεται και να παρακολουθεί τις εργασίες εξαγωγής.

Στη χρέωση συνδρομής για το Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on περιλαμβάνονται τα εξής:

- Δυνατότητα εξαγωγής δεδομένων του Tealeaf CX on Cloud Data εντός της αγορασμένης περιόδου διατήρησης δεδομένων του Tealeaf CX on Cloud.
- Τρεις πρόσθετες ημερολογιακές ημέρες διατήρησης των εξαγόμενων δεδομένων στο IBM Cloud Object Storage. Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί πρόσθετη χωρητικότητα αποθήκευσης για τη διατήρηση των εξαγόμενων δεδομένων πέρα από τις 3 πρόσθετες ημέρες.
- Οι μονάδες μέτρησης στις οποίες βασίζονται τα δικαιώματα χρήσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα (Monthly Million Interactions). Το μέγεθος των εξαγόμενων δεδομένων ορίζεται ως "Συναλλαγή", όπου το μέγιστο μέγεθος μιας Συναλλαγής εξαγωγής δεδομένων είναι 20 MB. Οι Συναλλαγές που υπερβαίνουν τα 20MB θα συρρογυλοποιούνται στην επόμενη ενότητα των 20MB και θα συνυπολογίζονται στις στο συνολικό αριθμό Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί την ποσότητα Συναλλαγών σε Εκατομμύρια Συναλλαγές ανά Μήνα που δικαιούται, θα του επιβληθούν χρεώσεις υπέρβασης.

1.3 Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup)

Οι Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup) αγοράζονται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους.

1.3.1 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 ένταξη του Πελάτη στο IBM Tealeaf CX on Cloud με βάση την κατανομή των εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διάρκειας 48 ωρών που αναφέρονται παρακάτω:

- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη στην υλοποίηση και ενοργάνωση του πακέτου ανάπτυξης λογισμικού (SDK) του Tealeaf.
- Παροχή εκπαίδευσης προκειμένου να εξοικειωθεί ο Πελάτης με γενικές πληροφορίες για το προϊόν και να εκπαιδευτεί 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 ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Το Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο (end-to-end) σενάριο χρήσης (use case) που περιλαμβάνει λειτουργίες διαχείρισης έργου, επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την εξυπηρέτηση αναγκών προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιήσεις, προηγμένες/προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις SDK, παραμετροποιήσεις αναπαραγωγής (Replay) για το συγκεκριμένο σενάριο χρήσης, επαλήθευση δεδομένων και 3 αναφορές ανάλυσης (Αναφορά Χοάνης (Funnel Report), Αναφορά Συμπεριφοράς Πελατών (Customer Behavior Report) και Αναφορά Επιχειρηματικών Επιπτώσεων (Business Impact Report)). Αυτή η υπηρεσία αποτελείται από 120 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων υπηρεσιών υλοποίησης (deployment services). Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12) μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, περιλαμβάνει επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 16 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξάμηνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και

περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 208 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 304 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up) και μια υπηρεσία διαρκούς ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service παρέχει ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης που διατίθεται είτε για έξι (6) είτε για δώδεκα (12) μήνες. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 40 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της εξαμήνης ή δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στον Πελάτη και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων.

- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 432 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο έξι μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 212 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.
- Το IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 672 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών και μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service παρέχει υπηρεσίες διάρκειας 1.080 ωρών στις οποίες συνδυάζονται ένα διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας (set up), ένα πακέτο καλών πρακτικών, μια υπηρεσία διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης και το Πρόγραμμα AVP One Point για μια περίοδο δώδεκα μηνών. Το διευρυμένο πακέτο προετοιμασίας παρέχει 112 ώρες διευρυμένων εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών υλοποίησης, στις οποίες περιλαμβάνονται επεκτάσεις SDK και παραμετροποιήσεις για την ανταπόκριση σε ανάγκες προσαρμοσμένης συλλογής δεδομένων, βελτιστοποιημένα SDK, παραμετροποίηση αναπαραγωγής (έως 3 σενάρια χρήσης), δυνατότητες επικύρωσης δεδομένων, και μια αναφορά "ανάλυση KPI γνωστών ζητημάτων". Το πακέτο καλών πρακτικών παρέχει 80 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών διερεύνησης της εμπειρίας πελατών και μια ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (business impact analysis). Οι υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης παρέχονται για 64 ώρες ανά μήνα κατά τη διάρκεια της δωδεκάμηνης περιόδου εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών και περιλαμβάνουν την παραμετροποίηση της διαρκούς συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science). Το Πρόγραμμα AVP One-Point παρέχει 10 ώρες ανά μήνα (120 ώρες συνολικά) εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης, με ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία λήγει 395 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την ενσωμάτωση μίας (1) Εφαρμογής για Φορητές Συσκευές. Μπορείτε να αγοράσετε περισσότερα από ένα τεμάχια αυτής της υπηρεσίας αν απαιτείται η ενσωμάτωση περισσότερων από μία Εφαρμογών για Φορητές Συσκευές. Αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει 48 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών για την εγκατάσταση και ρύθμιση ενός Mobile SDK. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Το Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες Deployment & Analytics Service για την παραμετροποίηση αναπαραγωγής (Replay) για μία (1) συγκεκριμένη περίπτωση χρήσης. Παρέχει 96 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η παραμετροποίηση του Replay SDK, η παραμετροποίηση της αναπαραγωγής συνεδριών και ένα εργαστήριο (workshop) για την τεχνολογία αναπαραγωγής. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Το Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η αξιολόγηση των στόχων και των ευκαιριών για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και η ανάπτυξη ενός οδικού χάρτη για την αύξηση της χρήσης και της αξιοποίησης του Tealeaf CX on Cloud. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνεται η προληπτική παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο γνωστών ζητημάτων ενός ιστοτόπου και η δημιουργία συναγερμικών ειδοποιήσεων και αναφορών ανάλυσης "top movers". Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Το Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών. Εστιάζει στη βελτίωση της ευθυγράμμισης των επιχειρηματικών στόχων με τους στόχους για το περιβάλλον πληροφορικής. Ιεραρχεί τα ζητήματα που εντοπίζονται στον ιστότοπο της εταιρείας του Πελάτη με βάση τις επιπτώσεις τους στη λειτουργία της επιχείρησης και παρέχει λύσεις για την πρόληψη τυχόν ζητημάτων. Αυτή η Υπηρεσία λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία έναρξής της, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

1.4 Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες Συνδρομής Διαρκούς Εφαρμογής

Οι υπηρεσίες συνδρομής διαρκούς εφαρμογής (ongoing subscription services) αγοράζονται βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους.

1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 16 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την παραμετροποίηση της επικύρωσης δεδομένων και της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 40 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη

διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει 64 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαρκούς εφαρμογής καλών πρακτικών και ανάλυσης ανά μήνα για κάθε δικαίωμα χρήσης. Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση της συλλογής δεδομένων, την επικύρωση δεδομένων, την παραμετροποίηση της δημιουργίας αναφορών, τη διερεύνηση της εμπειρίας των πελατών, την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και υπηρεσίες επιστήμης δεδομένων (data science), καθώς και το Πρόγραμμα AVP One Point, το οποίο παρέχει 10 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων υπηρεσιών εξατομικευμένης υποστήριξης ανά μήνα σε ένα κατονομαζόμενο στέλεχος του Πελάτη. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Το Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία βάσει συνδρομής που παρέχει υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης διάρκειας 10 ωρών μηνιαίως ανά δικαίωμα χρήσης. Οι υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης για το Tealeaf CX on Cloud παρέχονται μέσω ενός συγκεκριμένου τεχνικού υπευθύνου επικοινωνίας. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Η υπηρεσία αυτή θα λήξει ταυτόχρονα με τη συνδρομή για το Tealeaf CX on Cloud.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το Φύλλο Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Η IBM θα ενημερώνει τα Φύλλα Δεδομένων όποτε απαιτείται μετά την πραγματοποίηση αλλαγών στην Υπηρεσία Cloud. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων, το (τα) οποίο(-α) μπορεί να τροποποιηθεί(-ούν) από την IBM, διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που παρέχεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Προσάρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)).

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθή την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

3.3 Εξαίρεση

Η Σύμβαση SLA δεν είναι διαθέσιμη για Υπηρεσίες Cloud που προσδιορίζονται ως "Connectors".

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online συστήματος υποστήριξης και τηλεφώνου. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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.
- 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 ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Εάν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της ετήσιας περιόδου συνδρομής υπερβαίνει κατά δώδεκα (12) φορές τα δικαιώματα χρήσης που καθορίζονται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση σύμφωνα με τις χρεώσεις υπέρβασης που καθορίζονται στην αντίστοιχη Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

5.4 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

Αν ο αριθμός και το μέγεθος των συνεδριών ανάλυσης συμπεριφορών που θεωρούνται επιτρεπτές ενδέχεται να προκαλούν διακοπές στην παροχή υπηρεσιών, η Υπηρεσία Cloud θα προβεί στη λήψη των απαιτούμενων μέτρων για τη διόρθωση της μη φυσιολογικής χρήσης του προϊόντος ώστε να εξασφαλιστεί η τήρηση των δεσμεύσεων των Συμβάσεων Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA) από την IBM.

7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

7.3 Απαγόρευση Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας ή Περιεχομένου Υποκείμενου σε Κανονιστικές Απαιτήσεις

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.

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με το πρότυπο PCI (Payment Card Industry) για κάρτες πληρωμών και δεν επιτρέπεται η χρήση του για τη μετάδοση ή αποθήκευση Πληροφοριών PCI.

Οι πελάτες της Akamai δεν πρέπει να δηλώνουν τομείς (domains) που περιέχουν πληροφορίες PCI.

7.4 Διατήρηση 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.

Αγοράζοντας μια συνδρομή για το IBM Tealeaf CX on Cloud, ο Πελάτης αποκτά μια συγκεκριμένη ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που βασίζεται στα μηνιαία δικαιώματα MI του Πελάτη. Αυτός ο καταναμενόμενος χώρος αποθήκευσης καθίσταται διαθέσιμος στον Πελάτη στο πλαίσιο της λύσης IBM Tealeaf CX on Cloud που έχει αγοράσει. Εάν ο Πελάτης υπερβεί το όριο του καταναμενόμενου χώρου αποθήκευσης, θα πρέπει να διαγράψει παλιά συμβάντα, διαστάσεις και αναφορές προκειμένου να επιστρέψει σε κατάσταση συμμόρφωσης. Εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην ενέργεια αυτή εντός 30 ημερών, θα μειωθεί η περίοδος διατήρησης δεδομένων του Πελάτη ως αντιστάθμισμα για τον αυξημένο χώρο αποθήκευσης.

7.5 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

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.