

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της 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

Το IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Υπηρεσία Cloud) παρέχει:

- α. Αρχαιοθήτηση Υψηλής Ταχύτητας
  - Φόρτωση, ευρετηριοποίηση και αρχαιοθήτηση εκτυπώσιμων αποτελεσμάτων που δημιουργήθηκαν από την εφαρμογή, όπως π.χ. αναφορές, τιμολόγια, καταστάσεις, πολιτικές, επεξηγήσεις οφελών, συναλλαγές πληρωμής/πίστωσης κ.ο.κ.
  - Ευελιξία χειρισμού μεγάλων αρχείων δεδομένων με πολλά έγγραφα
  - Υποστήριξη για μεγάλη γκάμα μορφών αρχείων, όπως π.χ. PDF, AFP, LineData, XML
- β. Αυτόματη Ευρετηριοποίηση
  - Το πρόγραμμα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης στο Cloud εξάγει αυτόματα τα κατάλληλα μεταδεδομένα από αναφορές, καταστάσεις κ.ο.κ. και τα συμπληρώνει σε πεδία ευρετηριοποίησης σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων για την αποτελεσματική αναζήτηση και ανάκτηση δεδομένων.
- γ. Αποτελεσματική Χρήση Χώρου Αποθήκευσης
  - Τα αρχειοθετημένα δεδομένα συμπιέζονται για πιο αποτελεσματική χρήση του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης.
- δ. Αρχαιοθήτηση με ημερομηνία λήξης εγγράφων
  - Για την περαιτέρω βελτίωση της αξιοποίησης του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης, μπορούν να οριστούν επιχειρησιακές πολιτικές για την αυτόματη λήξη αρχειοθετημένων δεδομένων ανάλογα με το είδος της αναφοράς/κατάστασης κ.ο.κ. από την οποία προέρχονται.
- ε. Αρχαιοθήτηση τραπεζικών συναλλαγών που συμμορφώνονται με πρότυπα XML.
- στ. Πρόσβαση μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή φορητής συσκευής σε αρχειοθετημένες καταστάσεις, αναφορές κ.ο.κ.
- ζ. Δυνατότητα ενεργοποίησης της υποστήριξης για αναζητήσεις πλήρους κειμένου (Full Text Search) για τον εντοπισμό αποθηκευμένων εγγράφων χρησιμοποιώντας ως όρο αναζήτησης οποιοδήποτε κείμενο που υπάρχει στα αναζητούμενα έγγραφα.
- η. Δυνατότητα ενεργοποίησης επισημάνσεων αναστολής απόσυρσης (holds) για την αποτροπή της λήξης εγγράφων.
- θ. Περιοδική διανομή αναφορών σε καθορισμένους εσωτερικούς χρήστες.
- ι. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή
- ια. Ασφαλή, εικονική ιδιωτική (virtual private) υποδομή
- ιβ. Εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 4 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής
- ιγ. Παρακολούθηση του περιβάλλοντος παραγωγής σε 24x7 βάση, κρυπτογράφηση δεδομένων κατά τη μετάδοσή τους και στο χώρο αποθήκευσης, σάρωση για τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα, υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων / διενέργειας δοκιμών διείσδυσης, επιδιορθώσεις λογισμικού και αναβαθμίσεις λογισμικού (για τυχόν υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων ή δραστηριότητες που απαιτούνται για ειδικά προσαρμοσμένες παραμετροποιήσεις ή επεκτάσεις παρέχεται χωριστή προσφορά).

#### ιδ. Ενσωμάτωση του Active Directory

Συμπεριλαμβανόμενες Επιλογές: (Microsoft Active Directory ή IBM Tivoli Directory Server)

- Ταυτοποίηση στον Εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud με αντίστροφη αναπαραγωγή στοιχείων ταυτότητας στον κατάλογο LDAP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη:
  - Παροχή ελεγκτή τομέα (domain controller, για ανάγνωση μόνο) στην Υπηρεσία Cloud, ο οποίος θα βρίσκεται στον τομέα του Πελάτη
  - Ο Πελάτης διαχειρίζεται κάθε πρόσβαση τελικού χρήστη στο περιβάλλον cloud (ομάδες, ταυτότητες, δικαιώματα πρόσβασης).
  - Εκχώρηση πλήρων δικαιωμάτων διαχείρισης στον Πελάτη
- Ταυτοποίηση στον εξυπηρετητή LDAP της Υπηρεσίας Cloud όπου ο Πελάτης διαχειρίζεται τους χρήστες (όχι στον τομέα του Πελάτη)
- Παραπομπή σε ελεγκτή τομέα στις εγκαταστάσεις του Πελάτη για την ταυτοποίηση χρηστών:
  - Πιθανές επιπτώσεις στην απόδοση
  - Ταυτοποίηση μόνο για τη διάρκεια της συνεδρίας

Οποιοσδήποτε άλλες παραμετροποιήσεις (όπως π.χ. η παροχή τμημάτων του καταλόγου LDAP στην Υπηρεσία Cloud, είτε επιλεκτικά από τον Πελάτη είτε με τη χρήση ενός αρχείου σεναρίου (script), επιλογές ενοποίησης (federation) όπως SAML, MS Federation Services κ.ά.) υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμής.

Υπηρεσίες υλοποίησης, παραμετροποίησης και ενοποίησης λύσης προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις του Πελάτη διατίθενται έναντι πρόσθετης χρέωσης βάσει μιας Περιγραφής Έργου.

Όλες οι ανωτέρω λειτουργίες καθίστανται διαθέσιμες με την αγορά των Απαιτούμενων Δικαιωμάτων επί του IBM Content Manager OnDemand on Cloud, όπως περιγράφεται παρακάτω.

### 1.1 Απαιτούμενα Δικαιώματα

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας, όπως ορίζεται παρακάτω. Κάθε Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας ενός συγκεκριμένου όγκου δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας καθοδηγούν τον πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Ωστόσο, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τη συγκεκριμένη χρήση από τον Πελάτη.

#### 1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 25 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 450 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 15 GB δεδομένων με έως 30.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 250 GB δεδομένων με έως 30.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- ε. Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

### 1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 50 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 900 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 30 GB δεδομένων με έως 60.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 500 GB δεδομένων με έως 60.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- ε. Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

### 1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 100 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 1800 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 60 GB δεδομένων με έως 120.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 1 Terabyte δεδομένων με έως 120.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- ε. Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει 3 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

### 1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 250 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 4,5 TB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 150 GB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 2,5 TB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- ε. Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει 5 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

## **1.2 Προαιρετικές Επιλογές**

### **1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0**

Εάν ο Πελάτης υπερβεί το χώρο αποθήκευσης σε TB που περιλαμβάνεται στην επιλεγμένη παραμετροποίηση, θα πρέπει να αγοράσει πρόσθετα δικαιώματα αποθήκευσης.

### **1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0**

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πρόσθετους ορισμούς αναφορών/καταστάσεων ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών για κατ' απαίτηση προετοιμασία σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Με κάθε Αίτημα, ο Πελάτης δικαιούται την προετοιμασία 10 ορισμών αναφορών/καταστάσεων (report/statement definitions) ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών (application output definitions).

### **1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0**

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

- Το μη παραγωγικό (non-production) περιβάλλον έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

### **1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0**

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

- Το μη παραγωγικό (non-production) περιβάλλον έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

### **1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0**

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

- Το μη παραγωγικό (non-production) περιβάλλον έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

### **1.2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0**

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει μια χωριστή περίπτωση χρήσης για σκοπούς ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών. Αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παραγωγής.

- Το μη παραγωγικό (non-production) περιβάλλον έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.

Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

## 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 επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά 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 τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται 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 αφορά στην πλήρη διακοπή της διαθεσιμότητας του συστήματος (και όχι σε προβλήματα με συγκεκριμένες λειτουργίες) και 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 οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (50%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για την παροχή υψηλής διαθεσιμότητας με στόχο τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας εκτός των χρονικών διαστημάτων συντήρησης. Όμως, σε περιπτώσεις όπου η διαθεσιμότητα του συστήματος βρίσκεται κάτω από τα παρακάτω αναφερόμενα όρια, μπορούν να ζητηθούν πιστώσεις υπηρεσιών με χρήση της διαδικασίας που ορίστηκε προηγουμένως.

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* 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.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά                  - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
---	---

#### 4. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η Υπηρεσία Cloud έχει παραμετροποιηθεί για την υποστήριξη των στόχων αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια που ορίζονται παρακάτω. Οι στόχοι αναφορικά με την επιχειρησιακή συνέχεια συμβάλλουν στην εξασφάλιση της αποκατάστασης της λειτουργίας των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών ενός οργανισμού, με την ελάχιστη δυνατή απώλεια δεδομένων, μέσα σε ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα μετά την εκδήλωση καταστροφής στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Αφού προσδιοριστεί ότι ένα περιστατικό στο κύριο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων δικαιολογεί μια μεταγωγή στη δευτερεύουσα τοποθεσία, η IBM θα εκτελέσει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και αντίστοιχες δραστηριότητες προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι αποκατάστασης που αναφέρονται παρακάτω. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, το μη παραγωγικό περιβάλλον θα ανανεωθεί και να επαναπαραμετροποιηθεί ώστε να αποδέχεται παραγωγικά φορτία εργασίας έως ότου αποκατασταθούν οι υπηρεσίες στην κύρια τοποθεσία.

Στόχοι Επιχειρησιακής Συνέχειας	
Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης	4 ώρες
Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 συνεχόμενες ώρες όταν έχει αγοραστεί ένα δευτερεύον, ισοδύναμο Μη Παραγωγικό περιβάλλον.</li> <li>• Τουλάχιστον 24 συνεχόμενες ώρες αν δεν έχει αγοραστεί δευτερεύον Μη Παραγωγικό περιβάλλον.</li> </ul>

#### 5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων ή μέσω τηλεφώνου. Η IBM θα παρέχει πληροφορίες επικοινωνίας και αντίστοιχες πληροφορίες και διαδικασίες για τη λήψη τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά. Οι χρόνοι απόκρισης θα διαφέρουν ανάλογα με το είδος και την κρίσιμότητα των αναφερόμενων ζητημάτων, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Κρίσιμότητα	Ορισμός Κρίσιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<p><b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b>                      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.</p>	Εντός 1 ώρας
2	<p><b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b>                      Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.</p>	Εντός 2 εργασιμων ωρών

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

## 6. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 6.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- α. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Terabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Terabytes των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Αίτημα (Request)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Αίτημα είναι η πράξη του πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει μια υπηρεσία. Ανάλογα με την υπηρεσία, ένα Αίτημα μπορεί να έχει τη μορφή μιας γραπτής ειδοποίησης ή μιας αίτησης υποστήριξης που υποβάλλεται μέσω τηλεφώνου, e-mail ή διαδικτύου. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Αιτημάτων που υποβάλλονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 6.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

### 6.3 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου.

Για παράδειγμα:

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πρόσθετους ορισμούς αναφορών/καταστάσεων ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών για κατ' απαίτηση προετοιμασία σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Με κάθε Αίτημα, ο Πελάτης δικαιούται την προετοιμασία 10 ορισμών αναφορών/καταστάσεων (report/statement definitions) ή δεδομένων εξόδου εφαρμογών (application output definitions).

## 7. 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.

## 8. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud:

### α. AFP Viewer

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) το λογισμικό AFP Viewer. Το AFP Viewer είναι μια πρόσθετη λειτουργία (plug-in) που μπορεί να εγκαταστήσει ο Πελάτης στο πρόγραμμα πλοήγησης (web browser) του χρήστη για την προβολή εγγράφων σε μορφή AFP (Advanced Function Printing). Ο Πελάτης μπορεί να εγκαταστήσει το AFP Viewer στο πρόγραμμα πλοήγησης εκείνων των χρηστών για τους οποίους έχει ρυθμιστεί η πρόσβαση μέσω διαδικτύου και είναι απαραίτητη η δυνατότητα πρόσβασης και προβολής εγγράφων σε μορφή AFP. Πληροφορίες για τη μεταφόρτωση της πρόσθετης λειτουργίας AFP Viewer θα παρέχονται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του Πελάτη.

### β. Λογισμικό IBM Content Manager OnDemand Windows Client

Ο Πελάτης επιτρέπεται να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει αυτό το λογισμικό πελάτη για σκοπούς διενέργειας δοκιμών και επαλήθευσης, ή για τη δημιουργία ταυτοτήτων χρηστών (user IDs) για τα μέλη του προσωπικού του οργανισμού του Πελάτη τα οποία θα αποκτούν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud.

### γ. OnDemand Web Enablement Kit

Το OnDemand Web Enablement Kit παρέχει Java APIs για το Content Manager OnDemand. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να μεταφορτώσει αυτό το λογισμικό για τους σκοπούς της ανάπτυξης προσαρμοσμένων εφαρμογών που θα έχουν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud ή θα συνεργάζονται με την Υπηρεσία Cloud.

## 9. Γενικές Διατάξεις

### 9.1 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε εξωτερικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους εξωτερικούς χρήστες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud ή β) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες.

### 9.2 Λογισμικό FTP

Για να έχει τη δυνατότητα υποβολής αναφορών, καταστάσεων και άλλων εγγράφων για φόρτωση και ευρετηριοποίηση στην Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί λογισμικό πελάτη FTP (File Transfer Protocol). Η IBM θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σύνδεσης για τη σύνδεση στην Υπηρεσία Cloud για την υποβολή δεδομένων για φόρτωση και ευρετηριοποίηση στην Υπηρεσία Cloud.

### 9.3 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασιζόμενης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για το σκοπό της ασφαλούς σύνδεσης με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη.

### 9.4 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

Εάν ο Πελάτης ή ένας Χρήστης της Υπηρεσίας Cloud μεταδώσει Περιεχόμενο σε έναν ιστοτόπο ή άλλη υπηρεσία τρίτου που διασυνδέεται με την Υπηρεσία Cloud ή καθίσταται διαθέσιμη από την Υπηρεσία Cloud, τότε ο Πελάτης και ο Χρήστης του IBM SaaS παρέχουν στην IBM την απαιτούμενη συναίνεση για την πραγματοποίηση της εν λόγω μετάδοσης Περιεχομένου. Ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του ιστοτόπου ή της υπηρεσίας τρίτου. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις και δεν προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων, και δεν θα φέρει ευθύνη για τέτοιους ιστοτόπους ή υπηρεσίες τρίτων.



## 9.5 Πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω Διαδικτυακής Επαφής ή Φορητής Συσκευής

Ο Πελάτης θα ορίσει ένα ή περισσότερα συγκεκριμένα άτομα, καλούμενα "Διαχειριστές Χρηστών", που θα δημιουργούν τους λογαριασμούς για τους χρήστες που χρειάζονται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω διαδικτυακής διεπαφής ή μέσω φορητής συσκευής. Μόνο οι χρήστες εντός του οργανισμού του Πελάτη μπορούν να έχουν πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud μέσω διαδικτυακής επαφής ή φορητής συσκευής. Η IBM θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σύνδεσης για τη διαδικτυακή πρόσβαση ή την πρόσβαση μέσω φορητής συσκευής.

## 9.6 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) 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 με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών 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 του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

## 9.7 Περιορισμένη Λειτουργικότητα στην Υπηρεσία Cloud

Η Υπηρεσία Cloud απαγορεύει τη χρήση της επιλογής CD-ROM mastering και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εν λόγω λειτουργία δεν είναι διαθέσιμη για χρήση.

**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.