

IBM Datacap 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 Datacap on Cloud είναι μια λύση ιδιωτικού cloud για την αποτύπωση και επεξεργασία εγγράφων η οποία παρέχει:

- α. Τη δυνατότητα δημιουργίας και υλοποίησης εφαρμογών αποτύπωσης (capture) οι οποίες:
 - Αποδέχονται εισερχόμενα έγγραφα σε υποστηριζόμενες μορφές εικόνων και ηλεκτρονικών εγγράφων (π.χ. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF κ.ο.κ.).
 - Λαμβάνουν έγγραφα από διαφορετικές πηγές, όπως π.χ. σαρωτές (scanners), συσκευές Fax, email, συστήματα αρχείων και φορητές συσκευές.
 - Εφαρμόζουν υποστηριζόμενες δυνατότητες βελτίωσης εικόνων, όπως π.χ. αυτόματη περιστροφή, ευθυγράμμιση και καθορισμός (despeckle) στα εν λόγω έγγραφα.
 - Εφαρμόζουν τεχνικές αναγνώρισης και εξαγωγής δεδομένων, όπως π.χ. οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR), έξυπνη αναγνώριση χαρακτήρων (ICR), αναγνώριση γραμμοκώδικων, που υποστηρίζονται από το Datacap.
 - Ορίζουν σελίδες και "δακτυλικά αποτυπώματα" ως πρότυπα για την αυτοματοποιημένη αναγνώριση σελίδων και εξαγωγή δεδομένων.
 - Πραγματοποιούν επαλήθευση δεδομένων μέσω αυτοματοποιημένων κανόνων ή χειροκίνητα.
 - Μετατρέπουν έγγραφα σε διαφορετικές μορφές.
 - Εξάγουν έγγραφα σε έναν κατάλογο ή ένα υποστηριζόμενο IBM Cloud.
 - Παρέχουν την δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud μέσω της εφαρμογής Datacap Mobile, την οποία μπορείτε να κατεβάσετε από το Apple App store ή το Google Play.
 - Μια ασφαλή, εικονική ιδιωτική (virtual private) υποδομή
- β. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή
- γ. Εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 4 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής
- δ. 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).
- ε. 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.

1.1 Δικαίωμα Χρήσης Προσφοράς Βασικής Υπηρεσίας

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μια συνδρομή για μια Προσφορά Βασικής Υπηρεσίας, όπως ορίζεται παρακάτω. Κάθε Περίπτωση Χρήσης της Προσφοράς Βασικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει:

- Ένα περιβάλλον παραγωγής
- Προσωρινό χώρο αποθήκευσης που επαρκεί για την αποθήκευση εγγράφων για μία εβδομάδα

Κάθε επιλογή παραμετροποίησης του Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold και Platinum) αντικατοπτρίζει την απαιτούμενη δυναμικότητα της Υπηρεσίας Cloud για την υποστήριξη ενός Τυπικού Φορτίου Εργασίας Αποτύπωσης, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς σχεδιασμού.

Ως Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης (Typical Capture Workload) ορίζεται ένα φορτίο εργασίας που αποτελείται από:

- Εισερχόμενα αρχεία σε μορφή PDF ή TIF, ασπρόμαυρα, καλής ποιότητας
- Έγγραφα 5 σελίδων
- "Ελαφριά" βελτίωση εικόνας (ίσιωμα, περιστροφή κ.ο.κ.)
- OCR για πρώτη σελίδα μόνο, εξαγωγή μεταξύ 5-10 πεδίων
- Αποθήκευση σε μορφή PDF ή TIF
- Εξαγωγή μεταδεδομένων και εικόνας στον κατάλογο φύλαξης για 7 το πολύ ημέρες
- Βάσει 24-ωρου ημερήσιου χρόνου επεξεργασίας

Μπορεί να υπάρχουν και άλλα φορτία εργασίας. Σημειώνεται ότι πιο απλά φορτία εργασίας ενδέχεται να οδηγούν σε ταχύτερη επεξεργασία. Αντίθετα, πιο σύνθετα φορτία εργασίας μπορεί να οδηγούν σε μεγαλύτερο χρόνο επεξεργασίας.

1.1.1 IBM Datacap Bronze

Αυτή η παραμετροποίηση προορίζεται για την υποστήριξη οργανισμών, τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας ή τμημάτων που:

- Επεξεργάζονται έως 50.000 έγγραφα ημερησίως με βάση το Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης που ορίζεται παραπάνω
- Απασχολούν έως 30 ενεργούς εργαζόμενους ταυτόχρονα
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Bronze παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.1.2 IBM Datacap Silver

Αυτή η παραμετροποίηση προορίζεται για την υποστήριξη οργανισμών, κατηγοριών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή τμημάτων που:

- Επεξεργάζονται έως 100.000 έγγραφα ημερησίως με βάση το Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης που ορίζεται παραπάνω
- Απασχολούν έως 50 ενεργούς εργαζόμενους ταυτόχρονα
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει 1 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.1.3 IBM Datacap Gold

Αυτή η παραμετροποίηση προορίζεται για την υποστήριξη οργανισμών, κατηγοριών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή τμημάτων που:

- Επεξεργάζονται έως 500.000 έγγραφα ημερησίως με βάση το Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης που ορίζεται παραπάνω
- Απασχολούν έως 100 ενεργούς εργαζόμενους ταυτόχρονα
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Gold παρέχει 3 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.1.4 IBM Datacap Platinum

Αυτή η παραμετροποίηση προορίζεται για την υποστήριξη οργανισμών, κατηγοριών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή τμημάτων που:

- Επεξεργάζονται έως 1.000.000 έγγραφα ημερησίως με βάση το Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης που ορίζεται παραπάνω
- Απασχολούν έως 500 ενεργούς εργαζόμενους ταυτόχρονα
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει 5 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

1.2 Προαιρετικά Δικαιώματα

1.2.1 Δικαιώματα Χρήσης του IBM Datacap Insight Edition

Το IBM Datacap Insight Edition παρέχει ένα σύνολο δυνατοτήτων γνωσιακής αποτύπωσης (cognitive capture), στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- Ενέργειες, λειτουργίες και προκαθορισμένα σύνολα κανόνων Datacap που βοηθούν τους οργανισμούς στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών εντοπισμού, αναγνώρισης και κατάταξης εγγράφων και εξαγωγής δεδομένων από έγγραφα που είναι σύνθετα και έχουν μεταβαλλόμενη και απρόβλεπτη μορφή.
- Λειτουργίες ανάλυσης που επιτρέπουν τη μελέτη της δομής και του περιεχομένου κάθε σελίδας για τον προσδιορισμό του είδους εγγράφου, την εύρεση μη ορισμένων ζευγών στοιχείου-τιμής σε έγγραφα, τον εντοπισμό και την ερμηνεία επιχειρηματικών κατασκευών (όπως π.χ. αριθμών λογαριασμού), και τον εντοπισμό πληροφοριών για φυσικά πρόσωπα, εταιρείες, επιχειρηματικούς κλάδους και άλλες οντότητες.

Διατίθενται τα ακόλουθα δικαιώματα χρήσης του Insight Edition:

α. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap on Cloud Bronze και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.

β. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap on Cloud Silver και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.

γ. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap on Cloud Gold και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.

δ. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap on Cloud Platinum και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

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

- α. Η παραμετροποίηση του Non-Production Environment είναι ίδια με εκείνη της παραμετροποίησης επιπέδου Bronze.
- β. Το Non-Production Environment δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Ο Πελάτης μπορεί να αναβαθμίσει ένα επιλεγμένο εικονικό ιδιωτικό (virtual private) περιβάλλον σε μια ιδιωτική υποδομή "ενός κατοίκου" (single tenant). Η εν λόγω υποδομή περιλαμβάνει εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 20 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Η προεπιλεγμένη διαβάθμιση δεδομένων για αυτή τη λύση είναι η διαβάθμισή τους ως ευαίσθητων δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις όταν της ζητηθεί από τον Πελάτη για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας, κάτι που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην αρχιτεκτονική της λύσης και στις χρεώσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όλα τα δεδομένα προστατεύονται με την εφαρμογή τεχνολογίας κρυπτογράφησης ολόκληρου του δίσκου (whole disk encryption) η οποία είναι συμβατή με το πρότυπο FIPS 1402 level 1.

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 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 οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (50%) του εν δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

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)
<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 440 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 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"> • 4 συνεχόμενες ώρες όταν έχει αγοραστεί δικαίωμα χρήσης για δευτερεύουσα, ισοδύναμη Βασική Υπηρεσία. • Τουλάχιστον 24 συνεχόμενες ώρες αν δεν έχει αγοραστεί δικαίωμα χρήσης δευτερεύουσας Βασικής Υπηρεσίας.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
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
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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 των Terabytes τα οποία επεξεργάζεται η 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.

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης που παρέχεται με αυτή την Υπηρεσία Cloud είναι το Datacap Mobile SDK.

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.