

## IBM Datacap 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

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, σάρωση για τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα, υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων / διενέργειας δοκιμών διεσδυσσης, 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.

Η βασική προσφορά περιλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας σε επιλεγμένα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ένα περιβάλλον πολλαπλών "κατοίκων" (multi-tenant). Για οποιαδήποτε παροχή υπηρεσιών εκτός των εν λόγω κέντρων θα απαιτείται το Dedicated Add-On. Κάθε προσφορά αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα επεξεργασίας συγκεκριμένων όγκων δεδομένων και εκτέλεσης ενός συγκεκριμένου αριθμού πράξεων χρηστών σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Οι περιγραφές των δυνατοτήτων επεξεργασίας έχουν σκοπό να καθοδηγήσουν τον Πελάτη στην επιλογή της κατάλληλης παραμετροποίησης για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας. Ωστόσο, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του οργανισμού του Πελάτη.

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 (Copper, 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 IBM Datacap Copper

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

- Επεξεργάζονται έως 10.000 σελίδες ημερησίως με βάση το Τυπικό Φορτίο Εργασίας Αποτύπωσης που ορίζεται παραπάνω
- Η παραμετροποίηση επιπέδου Copper παρέχει 500 GB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

## 1.2 IBM Datacap Bronze

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

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

### 1.3 IBM Datacap Silver

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

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

### 1.4 IBM Datacap Gold

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

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

### 1.5 IBM Datacap Platinum

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

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

## 1.6 Προαιρετικά Δικαιώματα

### 1.6.1 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 Copper

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

β. 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.

γ. 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.

δ. 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.

ε. **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.

**1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On**

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

**1.6.3 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 Copper.
- β. Το Μη Παραγωγικό Περιβάλλον (Non-Production Environment) δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

**1.6.4 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.

**1.7 Υπηρεσίες Προετοιμασίας**

**1.7.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start**

Αυτή η υπηρεσία προετοιμασίας περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για δραστηριότητες εκκίνησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η παροχή (1) βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης, (2) καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες Εκκίνησης"). Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

**1.7.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator**

Αυτή η κατ' απαίτηση υπηρεσία περιλαμβάνει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εκτέλεση δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται (1) η παροχή βοήθειας στον ορισμό των σεναρίων χρήσης (use cases), συμπεριλαμβανομένων σεναρίων χρήσης μετακίνησης δεδομένων στο πλαίσιο της υποστήριξης μιας εφάπαξ μετακίνησης δεδομένων σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο, (2) η παροχή καθοδήγησης στην εφαρμογή δοκιμασμένων πρακτικών για αναφορές, χειριστήρια (dashboards) και άλλα εργαλεία του συστήματος, (3) η παροχή καθοδηγούμενης βοήθειας και συμβουλών αναφορικά με την προετοιμασία, εκτέλεση και επικύρωση της αρχικής φόρτωσης δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας περιβαλλόντων προέλευσης και προορισμού και της μετακίνησης δεδομένων όπως ορίζεται στο σενάριο χρήσης μετακίνησης δεδομένων) και (4) η εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων διαχείρισης και παραμετροποίησης (από κοινού: "Δραστηριότητες"). Αυτή η εξ αποστάσεως παρεχόμενη υπηρεσία προετοιμασίας αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του δικαιώματος χρήσης ή κατά την τελευταία ημέρα της αρχικής περιόδου συνδρομής της Υπηρεσίας Cloud, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

**2. Περιγραφή Ασφάλειας**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Cloud, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας

δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

## 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφαλείας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του σημείου πρόσβασης δικτύου (network access point) του Πελάτη. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο που είναι αποθηκευμένο στο δίσκο ("at rest").

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. Η προεπιλεγμένη διαβάθμιση δεδομένων για αυτή τη λύση είναι η διαβάθμιση τους ως ευαίσθητων δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις (όπως π.χ. HIPAA, RPIEDA κ.ο.κ.) όταν της ζητηθεί από τον Πελάτη για τα προβλεπόμενα φορτία εργασίας, κάτι που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην αρχιτεκτονική της λύσης και στις χρεώσεις.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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 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 ασφαλείας ή δοκιμές ασφαλείας 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

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

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

### 4. 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	<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.	Εντός 1 ώρας
2	<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.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
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

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 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.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – 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.

### 5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

### 5.3 Χρεώσεις για Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Οι Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Setup) αγοράζονται ανά Δέσμευση και θα τιμολογούνται έναντι της χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 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. 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 στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης
Σταθμός εργασίας υπευθύνου ανάπτυξης εφαρμογών (Developer Workstation) – IBM Datacap	<p>Όροι Άδειας Χρήσης του Datacap: <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument</a></p> <p><b>Πρόσθετοι υπερισχύοντες όροι</b>  Ο Πελάτης επιτρέπεται να αποκτά πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) αυτό το πρόγραμμα για σκοπούς διενέργειας δοκιμών και επαλήθευσης εφαρμογών πριν την υλοποίησή τους στο περιβάλλον παραγωγής Datacap on Cloud του Πελάτη. Αυτό το πρόγραμμα υπόκειται στον περιορισμό της μη παραγωγικής χρήσης.</p>
Σταθμός εργασίας υπευθύνου ανάπτυξης εφαρμογών (Developer Workstation) – IBM Datacap Insight Edition	<p>Datacap Insight Edition Add-On Authorized: <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument</a></p> <p><b>Πρόσθετοι υπερισχύοντες όροι</b>  Ο Πελάτης επιτρέπεται να αποκτά πρόσβαση και να μεταφορτώσει (download) αυτό το πρόγραμμα για σκοπούς διενέργειας δοκιμών και επαλήθευσης εφαρμογών πριν την υλοποίησή τους στο περιβάλλον παραγωγής Datacap on Cloud του Πελάτη. Αυτό το πρόγραμμα υπόκειται στον περιορισμό της μη παραγωγικής χρήσης.</p>

## 8. Πρόσθετοι Όροι

### 8.1 Εφεδρική Αποθήκευση

Παρέχονται διαδικασίες ρουτίνας για την εφεδρική αποθήκευση δεδομένων και περιβαλλόντων. Για περιβάλλοντα παραγωγής περιλαμβάνεται επίσης η ασύγχρονη αναπαραγωγή (replication) παραγωγικών εικόνων VM, εφεδρικών αντιγράφων, μεταδεδομένων και περιεχομένου σε ένα δευτερεύον κέντρο πληροφοριακών συστημάτων.

### 8.2 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης.

Μετά τη λήψη αιτήματος παροχής υποστήριξης του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή διακοπής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη.

### 8.3 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

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>



**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.