

## 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 σε 24x7 βάση, 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. Εάν αγοραστεί ένα Μη Παραγωγικό Περιβάλλον για σκοπούς Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή:
  - (1) Οι δοκιμές θα διενεργούνται σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα από το συνολικό χαρτοφυλάκιο του Πελάτη τουλάχιστον μία φορά ετησίως.
  - (2) Για πρόσθετες απαιτήσεις όπως π.χ. η διενέργεια δοκιμών σε συγκεκριμένα περιβάλλοντα του Πελάτη θα υποβάλλεται χωριστή προσφορά.
- στ. 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
    - Υποστήριξη για έναν (1) εξυπηρετητή Active Directory

- 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
- Παροχή ταυτοποίησης SAML εάν απαιτείται.

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 MS Federation Services κ.ά.) υπόκεινται σε χωριστή προσφορά τιμής.

- ζ. Το Datacap Desktop διατίθεται μέσω μιας συνεδρίας Remote Desktop σε ένα μη παραγωγικό περιβάλλον cloud. Το διαδικτυακό λογισμικό πελάτη IBM Datacap Navigator είναι το περιβάλλον χρήστη του Datacap on Cloud για την αλλαγή ροών εργασιών, χρηστών, ομάδων και οποιαδήποτε άλλη χρήση της εφαρμογής αποτύπωσης.
- (1) Τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα του Datacap διατίθενται μέσω μιας συνεδρίας Remote Desktop σε ένα μη παραγωγικό περιβάλλον cloud:
    - Datacap FastDoc
    - Datacap FastDoc (Admin)
    - Datacap Studio
    - Datacap Application Copy Tool
    - Datacap Fingerprint Service Test Tool
    - Datacap Flex Manager
    - Datacap Maintenance Manager
    - Datacap Application Manager
    - Datacap License Manager
    - Datacap Rulerunner Manager
    - Datacap Server Manager
    - Datacap Web Client Configuration Tool
    - Datacap Web Server Configuration Tool
  - (2) Οι πελάτες του Datacap on Cloud πρέπει να χρησιμοποιούν μια συνεδρία Remote Desktop για την ανάπτυξη εφαρμογών αποτύπωσης (capture) στο cloud χρησιμοποιώντας το Datacap Studio ή το Datacap FastDoc.
  - (3) Εξαιτίας περιορισμών που τίθενται από την άδεια χρήσης των Windows, τα μη παραγωγικά περιβάλλοντα του Datacap on Cloud περιορίζονται σε 2 ταυτόχρονες συνεδρίες Remote Desktop.

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

Περιλαμβάνονται αναβαθμίσεις λογισμικού στο πλαίσιο των υπηρεσιών. Δεν περιλαμβάνονται αναβαθμίσεις για τις οποίες απαιτούνται διαδικασίες μετάπτωσης δεδομένων (data migration) ή προσαρμοσμένες επεκτάσεις (extensions).

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 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 χώρων 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 χώρων αποθήκευσης.

## 1.6 Προαιρετικές Λειτουργίες ή Υπηρεσίες

### 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:

- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper  
Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap Copper και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze  
Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap Bronze και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver  
Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap Silver και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold  
Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap Gold και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum  
Διατίθεται για οργανισμούς που έχουν αγοράσει δικαίωμα χρήσης του IBM Datacap Platinum και χρειάζονται προηγμένες δυνατότητες γνωσιακής αποτύπωσης και επεξεργασίας εγγράφων.

### 1.6.2 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.

### 1.6.3 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, εκτός εάν υλοποιηθεί ως εφεδρική τοποθεσία αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

- Το μη παραγωγικό περιβάλλον δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει περιπτώσεις χρήσης με διαφορετική παραμετροποίηση και επεξεργαστική ισχύ για σκοπούς παραγωγής και αποκατάστασης μετά από καταστροφή, εάν είναι απαραίτητο:

- (1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper  
Το IBM Datacap Non-Production Environment Copper έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Datacap Copper.
- (2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze  
Το IBM Datacap Non-Production Environment Bronze έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Datacap Bronze.
- (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver  
Το IBM Datacap Non-Production Environment Silver έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Datacap Silver.
- (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold  
Το IBM Datacap Non-Production Environment Gold έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Datacap Gold.
- (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum  
Το IBM Datacap Non-Production Environment Platinum έχει την ίδια παραμετροποίηση και παρέχει παρόμοια επεξεργαστική ισχύ με το IBM Datacap Platinum 2.0.

#### 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.

#### 1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Αυτή η πρόσθετη (add-on) υπηρεσία, η οποία διατίθεται σε Πελάτες του δημοσίου τομέα των ΗΠΑ και σε άλλους Πελάτες που έχουν εγκριθεί από την IBM, παρέχει την επιλεγμένη από τον Πελάτη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud για υλοποίηση ως υποδομή εικονικού ιδιωτικού περιβάλλοντος που περιέχεται εξ ολοκλήρου σε ένα ομοσπονδιακό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων.

## 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 και τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιγράφονται παρακάτω, 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. Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την επεξεργασία δεδομένων που διέπονται από πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις.

### 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

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 διαβάθμισή τους ως ευαίσθητων δεδομένων Πελάτη. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να ανταποκρίνεται σε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις (όπως π.χ. HIPAA, PIPEDA 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.

Η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο ISO27001. Μια λίστα με τα προϊόντα cloud που είναι πιστοποιημένα σύμφωνα με το πρότυπο ISO27001 διατίθεται στην ακόλουθη ιστοσελίδα:

<http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUJ12444USEN&attachment=KUJ12444USEN.PDF>

Η Υπηρεσία Cloud είναι έτοιμη για την επεξεργασία προστατευμένων πληροφοριών υγείας ("HIPAA ready") με σχετική ειδοποίηση του Πελάτη.

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 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 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 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 10 τοις εκατό (10%) 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)
< 99,8%	2%
<99%	5%
< 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.

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και μέσω ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο 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:

- α. 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.
- β. Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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.
- γ. Terabyte είναι 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.

### 5.2 Χρέωσεις 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. Πρόσθετοι Όροι

### 7.1 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 (αν υπάρχουν)
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/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument</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/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument</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>

## 7.2 Εφεδρική Αποθήκευση

Παρέχονται διαδικασίες ρουτίνας για την εφεδρική (backup) 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.

## 7.3 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων που θέλει να διατηρήσει ο Πελάτης. Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η IBM μπορεί να βοηθήσει τον Πελάτη παρέχοντας ένα απόσπασμα των δεδομένων του σε μια αμοιβαίως αποδεκτή μορφή σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, πριν τη λήξη της σύμβασης. Επίσης διατίθενται πρόσθετες υπηρεσίες μετάβασης δεδομένων (data migration), για τις οποίες θα υποβάλλεται χωριστή προσφορά. Μετά τη λήξη ή καταγγελία της σύμβασης, η IBM θα μεριμνήσει για την ασφαλή διαγραφή του περιβάλλοντος και όλων των εφεδρικών αντιγράφων (backups) των δεδομένων.

## 7.4 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή (Disaster Recovery)

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.