

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

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

- α. Αρχαιοθέτηση υψηλής ταχύτητας
  - Φόρτωση, ευρετηριοποίηση και αρχαιοθέτηση εκτυπώσιμων αποτελεσμάτων που δημιουργήθηκαν από μια εφαρμογή, όπως π.χ. αναφορές, τιμολόγια, καταστάσεις, πολιτικές, επεξηγήσεις οφελών και συναλλαγές πληρωμής/πίστωσης.
  - Ευελιξία χειρισμού μεγάλων αρχείων δεδομένων με πολλά έγγραφα.
  - Υποστήριξη μορφών αρχείων PDF, AFP, Line Data, XML.
- β. Αυτόματη ευρετηριοποίηση
  - Το πρόγραμμα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης στο Cloud εξάγει αυτόματα τα κατάλληλα μεταδεδομένα από αναφορές και καταστάσεις για τη συμπλήρωση των πεδίων ευρετηριοποίησης σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων με στόχο την αποτελεσματική αναζήτηση και ανάκτηση δεδομένων.
- γ. Χρήση αποθηκευτικού χώρου
  - Τα αρχαιοθετημένα δεδομένα συμπιέζονται για πιο αποτελεσματική χρήση του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης.
- δ. Αρχαιοθέτηση με ημερομηνία λήξης εγγράφων
  - Για τη βέλτιστη αξιοποίηση του διαθέσιμου χώρου αποθήκευσης, μπορούν να οριστούν επιχειρησιακές πολιτικές για την αυτόματη λήξη των αρχαιοθετημένων δεδομένων ανάλογα με το είδος της αναφοράς ή της κατάστασης
- ε. Αρχαιοθέτηση τραπεζικών συναλλαγών που συμμορφώνονται με πρότυπα XML.
- στ. Πρόσβαση μέσω διαδικτύου σε αρχαιοθετημένες καταστάσεις και αναφορές με χρήση του IBM Content Navigator
- ζ. Δυνατότητα ενεργοποίησης επισημάνσεων αναστολής απόσυρσης (holds) για την αποτροπή της λήξης εγγράφων.
- η. Περιοδική διανομή αναφορών σε καθορισμένους εσωτερικούς χρήστες.
- θ. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή.
- ι. Ασφαλή, εικονική ιδιωτική (virtual private) υποδομή
- ια. Τυπική σύνδεση εικονικού ιδιωτικού δικτύου (VPN)
- ιβ. Παρακολούθηση του περιβάλλοντος παραγωγής σε 24ωρη βάση καθημερινά (24x7), υπηρεσίες εντοπισμού παραβιάσεων/διενέργειας δοκιμών διείσδυσης, επιδιορθώσεις λογισμικού και αναβαθμίσεις λογισμικού
- ιγ. Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής για περιβάλλοντα παραγωγής (Η τυπική διαχείριση αιτημάτων αλλαγής υποστηρίζει την παρακολούθηση έως 3 αιτημάτων αλλαγής ανά εβδομάδα τους 3 πρώτους μήνες και έως 1 αιτήματος αλλαγής ανά εβδομάδα στη συνέχεια. Το αναμενόμενο διάστημα για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων αλλαγής είναι 7 ημέρες. Τα μη χρησιμοποιημένα αιτήματα αλλαγής δεν μεταφέρονται.)
- ιδ. Οι Υπηρεσίες Cloud για Μη Παραγωγική Χρήση υπόκεινται στους ακόλουθους περιορισμούς:
  - Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud.
  - Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση όλων των αλλαγών που δεν σχετίζονται με ζητήματα συντήρησης για την Υπηρεσία Cloud.

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στο περιβάλλον εσωτερικής ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών του Πελάτη για τη διεξαγωγή εσωτερικών, μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιουδήποτε άλλους σκοπούς χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

Οι ακόλουθες πρόσθετες δυνατότητες παρέχονται με τις συνδρομές IBM Content Manager OnDemand Bronze, Silver Gold και Platinum:

- 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
- Ενιαία Σύνδεση
- Μέχρι 4 TB εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων

## 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

### 1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- α. Η βέλτιστη απόδοση αυτής της έκδοσης επιτρέπει την ημερήσια αρχειοθέτηση έως 25 GB ανά ημέρα και έως 2.000 Εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- β. Παρέχεται ένας χώρος αποθήκευσης περιβάλλοντος Παραγωγής, χώρος αποθήκευσης βάσεων δεδομένων 1 TB, χώρος αποθήκευσης περιεχομένου 1 TB.
- γ. Παρέχεται ένας χώρος αποθήκευσης περιβάλλοντος Μη Παραγωγής, χώρος αποθήκευσης βάσεων δεδομένων 300 GB, χώρος αποθήκευσης περιεχομένου 300 GB.
- δ. Η διαχείριση όλων των ορισμών χρήστη γίνεται μέσω του CMOD Administrative Client ή του ARSXML.

### 1.1.2 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.

### 1.1.3 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 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.

### 1.1.4 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.

### 1.1.5 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.

## **1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες**

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει 1 TB πρόσθετο χώρο αποθήκευσης.

### **1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει χώρο αποθήκευσης για αρχειοθέτηση σε ενότητες του 1 TB. Ο χώρος αποθήκευσης για αρχειοθέτηση προορίζεται για δεδομένα που δεν χρησιμοποιούνται συχνά και μπορεί να υπόκειται σε περιορισμούς απόδοσης.

### **1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει την αναβάθμιση ενός επιλεγμένου εικονικού ιδιωτικού περιβάλλοντος σε μια ιδιωτική υποδομή "ενός μισθωτή" (single tenant) με εύρος εξερχόμενων δεδομένων έως 20 TB. Αυτό το πρόσθετο πρόγραμμα δεν είναι διαθέσιμο για χρήση με το Content Manager OnDemand Express.

### **1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud, 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 υποδομής εικονικού ιδιωτικού περιβάλλοντος που περιέχεται εξ ολοκλήρου σε ένα ομοσπονδιακό κέντρο πληροφοριακών συστημάτων. Σημείωση: Αν ο Πελάτης έχει πολλαπλά περιβάλλοντα παραγωγής και μη παραγωγής, απαιτείται η απόκτηση Πρόσθετων Υπηρεσιών Ομοσπονδιακών Κέντρων Πληροφοριακών Συστημάτων (Federal Datacenters Add-ons) για όλα τα περιβάλλοντα που πρόκειται να υλοποιηθούν σε κάθε Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριακών Συστημάτων. Αυτό το πρόσθετο πρόγραμμα δεν είναι διαθέσιμο για χρήση με το Content Manager OnDemand Express.

### **1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments**

Οι ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud προορίζονται μόνο για Μη Παραγωγική Χρήση. "Μη Παραγωγική Χρήση" (Non-Production) σημαίνει ότι η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στο περιβάλλον εσωτερικής ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών του Πελάτη για τη διεξαγωγή εσωτερικών, μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιοσδήποτε άλλους σκοπούς χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια ξεχωριστή Περίπτωση Χρήσης, παραμετροποιημένη με το ίδιο μέγεθος και την ίδια δυναμικότητα επεξεργασίας όπως το IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, που δεν περιλαμβάνει όμως δυνατότητες υψηλής διαθεσιμότητας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια ξεχωριστή Περίπτωση Χρήσης, παραμετροποιημένη με το ίδιο μέγεθος και την ίδια δυναμικότητα επεξεργασίας όπως το IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, που δεν περιλαμβάνει όμως δυνατότητες υψηλής διαθεσιμότητας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

- γ. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0  
Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια ξεχωριστή Περίπτωση Χρήσης, παραμετροποιημένη με το ίδιο μέγεθος και την ίδια δυναμικότητα επεξεργασίας όπως το IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, που δεν περιλαμβάνει όμως δυνατότητες υψηλής διαθεσιμότητας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- δ. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0  
Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει μια ξεχωριστή Περίπτωση Χρήσης, παραμετροποιημένη με το ίδιο μέγεθος και την ίδια δυναμικότητα επεξεργασίας όπως το IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0, που δεν περιλαμβάνει όμως δυνατότητες υψηλής διαθεσιμότητας και αποκατάστασης μετά από καταστροφή.

### 1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

#### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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 του Εγγράφου Συναλλαγής, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

#### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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 παραδιδόμενη υπηρεσία προετοιμασίας (set-up) αγοράζεται ανά Δέσμευση και λήγει 12 μήνες από την ημερομηνία του Εγγράφου Συναλλαγής 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. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Credit (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Αίτημα (Request) είναι η πράξη του Πελάτη με την οποία εξουσιοδοτείται η IBM να παρέχει μια υπηρεσία που υποβάλλεται ή τελεί υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών Cloud.
- Terabyte είναι 2 υψωμένο στη δύναμη 40 bytes που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται στην Υπηρεσία Cloud.
- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.

#### 4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

### 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

## 5.1 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

## 5.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
AFP Viewer	Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να κατεβάσει (download) το λογισμικό AFP Viewer. Το AFP Viewer είναι μια πρόσθετη λειτουργία (plugin) 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.
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.
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.
ARSLoad	Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και να κατεβάσει (download) το πρόγραμμα ARSLoad. Χρησιμοποιείται για τη φόρτωση και την ευρετηριοποίηση δεδομένων στο Content Manager OnDemand.

## 5.3 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.

## 5.4 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τη χρησιμοποίηση μιας βασισμένης σε λογισμικό σύνδεσης VPN για την ασφαλή σύνδεση με την Υπηρεσία Cloud. Πληροφορίες για το VPN θα παρέχονται κατόπιν γραπτού αιτήματος του Πελάτη. Παρέχεται παραμετροποίηση για έως ένα τελικό σημείο (πύλες/gateways) VPN.

## 5.5 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.