

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

### 1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS καθίσταται διαθέσιμο βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

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

- δ. **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 το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

### 3. Χρέωσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

#### 3.2 Χρέωσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο ο Πελάτης παραγγέλλει την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.3 Χρέωσεις για Υπηρεσίες Προετοιμασίας

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

### 4. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS 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, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

### 5. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email και πύλης υποστήριξης (support portal). Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
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	24x7

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
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	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα, ή ένα στοιχείο προς συντήρηση για την επόμενη προγραμματισμένη συντήρηση ή έκδοση.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή του IBM SaaS σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

### 6.2 Πρόσβαση Εξωτερικών Χρηστών

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να χορηγήσει σε εξωτερικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στο IBM SaaS. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιεσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από τους εξωτερικούς χρήστες αναφορικά με το IBM SaaS ή β) οποιεσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης του IBM SaaS από τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες.

### 6.3 Λογισμικό FTP

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

### 6.4 Δίκτυο VPN (Virtual Private Network)

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

### 6.5 Διασυνδέσεις προς Ιστοτόπους ή Άλλες Υπηρεσίες Τρίτων

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

### 6.6 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών

παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

## **6.7 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

## **6.8 Περιορισμένη Λειτουργικότητα στο IBM SaaS**

Το IBM SaaS απαγορεύει τη χρήση της επιλογής CD-ROM mastering και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εν λόγω λειτουργία δεν είναι διαθέσιμη για χρήση βάσει των παρόντων Όρων Χρήσης.

## **7. Λογισμικό Ενεργοποίησης**

Το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνεται στο IBM SaaS:

### **α. AFP Viewer**

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

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

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

### **γ. OnDemand Web Enablement Kit**

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

## Παράρτημα Α

### 1. Επισκόπηση Υπηρεσίας

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

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

### 1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

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

### 1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 50 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Silver παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 900 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.

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

### 1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

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

### 1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- α. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 250 GB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- β. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 4,5 TB δεδομένων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- γ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων PDF με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 150 GB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- δ. Φόρτωση και ευρετηριοποίηση εγγράφων AFP ή/και Line Data με ταυτόχρονη αναζήτηση/ανάκτηση εγγράφων: μετά την υποβολή εγγράφων από τον Πελάτη στην καθορισμένη περιοχή ενδιάμεσης αποθήκευσης (staging area) στο Cloud, η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει τη δυνατότητα φόρτωσης και ευρετηριοποίησης έως 2,5 TB δεδομένων με έως 300.000 εργασίες αναζήτησης ή ανάκτησης εγγράφων σε ένα χρονικό διάστημα 12 ωρών.
- ε. Η παραμετροποίηση επιπέδου Platinum παρέχει 5 TB χώρο αποθήκευσης. Παρέχεται η δυνατότητα χωριστής αγοράς πρόσθετων TB χώρου αποθήκευσης.

## **2. Προαιρετικές Υπηρεσίες**

### **2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0**

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

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

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

### **2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0**

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

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

### **2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0**

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

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

### **2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0**

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

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

### **2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0**

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

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

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

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.

## **3. Υπηρεσίες Προετοιμασίας**

### **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 αγοράς του δικαιώματος χρήσης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 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 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 του IBM SaaS, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

### 4. Διαβάθμιση Δεδομένων

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.

### 5. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Το IBM SaaS 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.

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>

## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, 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.

### 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 του IBM SaaS. 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 το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS 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 του IBM SaaS 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 το IBM SaaS.

### 2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS 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 το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS 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 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

**Σημαντικό:** Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης 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.