

IBM Datacap 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίκληση 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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

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 των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις 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.

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

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ενημερώσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται 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	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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 δεδομένων 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 εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

6.5 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.

6.6 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το παρακάτω λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνεται στο IBM SaaS:

- Datacap Mobile SDK

Παράρτημα Α

1. Επισκόπηση Υπηρεσίας

Το IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) 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 τη δυνατότητα πρόσβασης στο IBM SaaS μέσω της εφαρμογής Datacap Mobile, την οποία μπορείτε να κατεβάσετε από το Apple App store ή το Google Play.
- β. Μια ασφαλή, εικονική ιδιωτική (virtual private) υποδομή
- γ. Αναπαραγωγή δεδομένων του περιβάλλοντος παραγωγής σε μια δευτερεύουσα τοποθεσία στο πλαίσιο της υποστήριξης της αποκατάστασης δεδομένων μετά από καταστροφή
- δ. Εύρος ζώνης εξερχόμενων δεδομένων (outbound bandwidth) έως 4 TB, τυχόν υψηλότερο εύρος ζώνης υπόκειται σε χωριστή προσφορά τιμής
- ε. 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).
- στ. 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.

2. Απαιτούμενα Δικαιώματα

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

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

Κάθε επιλογή παραμετροποίησης του Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold και Platinum) αντικατοπτρίζει την απαιτούμενη δυναμικότητα του IBM SaaS 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.

2.1 IBM Datacap Copper

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

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

2.2 IBM Datacap Bronze

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

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

2.3 IBM Datacap Silver

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

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

2.4 IBM Datacap Gold

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

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

2.5 IBM Datacap Platinum

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

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

3. Προαιρετικά Δικαιώματα

3.1 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:

- α. 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.
- β. 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.

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.1.5 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.

3.2 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.

3.3 Μη Παραγωγικά Περιβάλλοντα του IBM Datacap

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. Το Μη Παραγωγικό Περιβάλλον (Non-Production Environment) δεν παρέχει υψηλή διαθεσιμότητα ή δυνατότητες αποκατάστασης μετά από καταστροφή.
- β. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει περιπτώσεις χρήσης με διαφορετική παραμετροποίηση και επεξεργαστική ισχύ για σκοπούς παραγωγής και αποκατάστασης μετά από καταστροφή, εάν είναι απαραίτητο.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 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.

3.3.4 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.

3.3.5 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.

3.4 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.

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"> • 4 συνεχόμενες ώρες όταν έχει αγοραστεί ένα δευτερεύον, ισοδύναμο Μη Παραγωγικό περιβάλλον. • Τουλάχιστον 24 συνεχόμενες ώρες αν δεν έχει αγοραστεί δευτερεύον Μη Παραγωγικό περιβάλλον.

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 οποιοδήποτε 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

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 440 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.760 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,9% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

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.