

IBM Datacap on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Datacap on Cloud ist eine Private-Cloud-Lösung für die Erfassung und Verarbeitung von Dokumenten mit dem folgenden Leistungsspektrum:

- a. Erstellung und Bereitstellung von Erfassungsanwendungen, die
 - eingehende Dokumente in unterstützten Bildformaten und elektronischen Dokumentformaten (z. B. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF usw.) akzeptieren.
 - Dokumente aus mehreren Quellen, einschließlich Scannern, Faxgeräten, E-Mail- und Dateisystemen sowie mobilen Geräten, empfangen.
 - unterstützte Bildverbesserungsfunktionen, wie automatisches Drehen sowie Ausrichten von Dokumenten und Entfernen von Flecken, anwenden.
 - Datenerkennungs- und Extraktionsverfahren, wie optische Zeichenerkennung, intelligente Zeichenerkennung, optische Markierungserkennung, Barcodeerkennung (wie sie von Datacap unterstützt werden) anwenden.
 - Seiten und „Fingerabdrücke“ als Vorlagen für automatisierte Seitenerkennung und Datenextraktion definieren.
 - Datenprüfungen über automatisierte Regeln oder manuell durchführen.
 - Dokumente in Alternativformate konvertieren.
 - Exporte in ein Verzeichnis oder eine unterstützte IBM Cloud durchführen.
 - Zugriff auf den Cloud-Service über die Datacap Mobile-App bereitstellen, die im App Store von Apple oder im Google Play Store verfügbar ist.
 - Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- b. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- c. Bis zu 4 TB abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- d. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Verschlüsselung der Daten bei der Übertragung und im Ruhezustand, Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten)
- e. Active Directory-Integration
Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server)
 - Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort
 - Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers im Cloud-Service, der sich in der Kundendomäne befindet
 - Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
 - Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
 - Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)

- Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort zur Authentifizierung
 - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
 - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung

Andere Konfigurationen (z. B. manuelle oder scriptgesteuerte Auszüge des LDAP-Dateiverzeichnisses für den Cloud-Service; Verbundoptionen einschließlich SAML, MS Federation Services oder sonstige) werden separat angeboten.

Kundenspezifische Lösungsimplementierungen sowie Konfigurations- und Integrationsservices sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

1.1 **Berechtigung für Basisserviceangebot**

Der Kunde muss eine Subscription für ein nachstehend definiertes Basisserviceangebot erwerben. Jede Instanz des Basisserviceangebots enthält Folgendes:

- Eine Produktionsumgebung
- Ausreichend temporären Speicher für die Dokumentenspeicherung während einer Woche

Jede Datacap on Cloud-Konfiguration (Bronze, Silver, Gold und Platinum) gibt die Kapazität des Cloud-Service für die Unterstützung einer „Typical Capture Workload“ (übliche erfasste Workload) an, die zu Planungszwecken herangezogen werden kann.

Eine Typical Capture Workload ist wie folgt definiert:

- Ankommende als PDF oder TIF formatierte Dateien, B&W, gute Qualität
- 5-seitiges Dokument
- „Geringe“ Bildverbesserung (gerade rücken, drehen usw.)
- OCR nur für die erste Seite; Extraktion von 5-10 Feldern
- Speicherung als PDF oder TIF
- Export der Metadaten und Bilder in ein Aufnahmeverzeichnis für maximal 7 Tage
- Basiert auf 24-stündiger Verarbeitungszeit pro Tag

Andere Workloads sind möglich. Einfachere Workloads können zu einem höheren Durchsatz führen. Durch komplexere Verarbeitungen wird der Durchsatz wahrscheinlich geringer.

1.1.1 **IBM Datacap Bronze**

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 50.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Bis zu 30 gleichzeitig aktive Fachkräfte
- Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.1.2 **IBM Datacap Silver**

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 100.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Bis zu 50 gleichzeitig aktive Fachkräfte
- Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.1.3 IBM Datacap Gold

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 500.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Bis zu 100 gleichzeitig aktive Fachkräfte
- Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.1.4 IBM Datacap Platinum

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 1.000.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Bis zu 500 gleichzeitig aktive Fachkräfte
- Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.2 Optionale Berechtigungen

1.2.1 Berechtigungen für IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition bietet eine Reihe kognitiver Erfassungsfunktionen, einschließlich:

- Aktionen, Funktionen und vorkonfigurierter Datacap-Regelwerke, die Unternehmen bei der Automatisierung, Identifizierung, Erkennung, Klassifizierung und Datenextraktion von Dokumenten helfen, die komplex und variabel sind sowie unvorhersehbare Formatierungen aufweisen.
- Analysen, mit denen Struktur und Inhalt jeder Seite untersucht werden, um den Dokumenttyp zu bestimmen, nicht definierte Elementwertepaare zu finden, Geschäftsstrukturen (z. B. Kontonummern) zu identifizieren und aufzulösen sowie natürliche und juristische Personen, Industriebranchen und andere Entitäten zu identifizieren.

Die folgenden Insight Edition-Berechtigungen sind verfügbar:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Bronze erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Silver erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Gold erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Platinum erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Bei Überschreitung des in der ausgewählten Konfiguration enthaltenen TB-Speichervolumens muss der Kunde eine weitere Berechtigung erwerben.

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Umgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- a. Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtmäßig der Bronze-Konfiguration.
- b. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Der Kunde kann für eine ausgewählte virtuelle private Umgebung ein Upgrade auf eine private Single-Tenant-Infrastruktur durchführen. Darin eingeschlossen sind bis zu 20 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Die Datenklassifizierung für diese Lösung bezieht sich standardmäßig auf Daten, die vom Kunden als sensible Daten eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen, wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich auf die Lösungsarchitektur und die Servicegebühren auswirken. Alle Daten werden durch Verschlüsselung der gesamten Festplatte nach dem Standard FIPS 1402 Stufe 1 geschützt.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM für den Cloud-Service, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 50 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99 %	5 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 440 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 440 Minuten Ausfallzeit = 42.760 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Business-Continuity

Der Cloud-Service wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen mit minimalem Datenverlust innerhalb einer angemessenen kurzen Frist nach einem Katastrophenfall am primären Datenverarbeitungsstandort wieder in den Betriebszustand versetzt werden. Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass ein Vorfall am primären Datenverarbeitungsstandort einen Failover auf den sekundären Standort rechtfertigt, werden die Business-Continuity-Pläne und die damit zusammenhängenden Maßnahmen von IBM zur Unterstützung der unten aufgeführten Wiederherstellungsziele durchgeführt. Bei diesem Cloud-Service wird die Nicht-Produktionsumgebung für die Aufnahme der Produktionsworkloads aktualisiert und neu konfiguriert, bis der Service am primären Standort wiederhergestellt ist.

Business-Continuity-Ziele	
Recovery Point Objective (RPO)	4 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 aufeinanderfolgende Stunden, wenn eine zweite gleichwertige Basisserviceberechtigung erworben wird ● Mindestens 24 aufeinanderfolgende Stunden, wenn keine zweite Basisserviceberechtigung erworben wird

5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

6. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

6.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht 2^{40} Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

6.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

7. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

8. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit des Cloud-Service verwendet werden darf. In diesem Cloud-Service ist die Aktivierungssoftware Datacap Mobile SDK enthalten.