

IBM Datacap on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (*Proof of Entitlement* - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM Datacap on Cloud adalah suatu solusi *cloud* pribadi untuk tangkapan dan pemrosesan dokumen yang menyediakan:

- a. Pembuatan dan penyebaran aplikasi tangkapan yang:
 - Menerima dokumen masuk dalam format dokumen elektronik dan gambar yang didukung (misalnya, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF dll.).
 - Menerima dokumen dari beberapa sumber, termasuk pemindai, faksimile, email, sistem file, dan perangkat mobile.
 - Mengaplikasikan kemampuan penyempurnaan gambar yang didukung seperti rotasi otomatis, meluruskan, dan menghilangkan bintik (*despeckle*) pada dokumen-dokumen tersebut.
 - Menerapkan teknik pengenalan dan ekstraksi data, seperti pengenalan Karakter Optis (*Optical Character recognition*), pengenalan Karakter Cerdas (*Intelligent Character recognition*), Pengenalan Tanda Optis (*Optical Mark Recognition*), Pengenalan Kode Batang (*Bar Code Recognition*) sebagaimana yang didukung oleh Datacap.
 - Menentukan halaman dan "sidik jari" sebagai templat untuk pengenalan halaman dan ekstraksi data otomatis.
 - Verifikasi data melalui aturan otomatis atau secara manual
 - Mengonversikan dokumen ke format-format alternatif.
 - Mengekspor ke direktori atau Cloud IBM yang didukung.
 - Menyediakan akses ke Layanan Cloud melalui aplikasi Datacap Mobile yang tersedia dari Apple App store atau Google Play store.
 - Infrastruktur pribadi virtual yang aman
- b. Replikasi data produksi ke lokasi sekunder yang mendukung pemulihan bencana
- c. *Bandwidth* keluar hingga sebesar 4 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.
- d. Pemantauan lingkungan produksi 24x7, enkripsi data ketika transit dan istirahat, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi / penyusupan, perbaikan (*patches*) perangkat lunak, dan peningkatan (*upgrade*) perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi atau ekstensi kustom ditawarkan secara terpisah).
- e. Integrasi Direktori Aktif
Ops yang Termasuk: (Microsoft Active Directory atau IBM Tivoli Directory Server)
 - Otentikasi ke Server LDAP Layanan Cloud yang mereplikasi kembali ke LDAP Klien di lokasi
 - Menyediakan pengontrol domain (Hanya Untuk Dibaca) dalam Layanan Cloud yang berada dalam domain Klien.
 - Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan *cloud* (grup, ID, akses).
 - Hak Admin sepenuhnya kepada Klien
 - Mengotentikasi ke server LDAP Layanan Cloud di mana Klien mengelola para pengguna (bukan di dalam domain Klien).
 - Mengarahkan ke pengontrol domain Klien di lokasi untuk otentikasi.
 - Kemungkinan implikasi kinerja
 - Mengotentikasi lamanya sesi

Konfigurasi lain (misalnya, kutipan manual atau yang ditulis dari direktori file LDAP ke Layanan Cloud; opsi gabungan termasuk SAML, Layanan MS Federation, atau lainnya) ditawarkan secara terpisah.

Layanan implementasi, konfigurasi, dan integrasi solusi kustom disediakan dengan biaya tambahan berdasarkan suatu pernyataan kerja.

1.1 Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar

Klien harus membeli langganan untuk Tawaran Layanan Dasar sebagaimana yang didefinisikan di bawah ini. Setiap Mesin Virtual Tawaran Layanan Dasar termasuk:

- Lingkungan produksi
- Penyimpanan sementara yang memadai untuk penyimpanan dokumen selama satu minggu

Masing-masing konfigurasi Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold, dan Platinum) merefleksikan kapasitas Layanan Cloud untuk mendukung Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) dan dapat digunakan untuk tujuan perencanaan.

Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) didefinisikan sebagai:

- File masuk dengan format PDF atau TIF, B&W, berkualitas baik
- 5 halaman dokumen
- Penyempurnaan "Ringan" pada gambar (*Deskew*, rotasi, dll.)
- Hanya untuk halaman pertama OCR; ekstrak antara 5-10 bidang.
- Simpan sebagai PDF atau TIF.
- Ekspor metadata dan Gambar ke direktori penyimpan selama maksimum 7 hari
- Berdasarkan waktu pemrosesan harian 24 jam

Dimungkinkan untuk beban kerja lain. Perlu diingat bahwa beban kerja yang lebih sederhana dapat mengakibatkan *throughput* yang lebih tinggi. Pemrosesan yang lebih kompleks dapat mengakibatkan *throughput* yang lebih rendah.

1.1.1 IBM Datacap Bronze

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, bidang bisnis, atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 50.000 dokumen per hari berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang didefinisikan di awal.
- Hingga 30 pekerja bersamaan yang aktif
- Konfigurasi Bronze menyediakan penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.2 IBM Datacap Silver

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, bidang bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 100.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang didefinisikan di awal.
- Hingga 50 pekerja bersamaan yang aktif
- Konfigurasi Silver menyediakan penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.3 IBM Datacap Gold

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, bidang bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 500.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang didefinisikan di awal.
- Hingga 100 pekerja bersamaan yang aktif
- Konfigurasi Gold menyediakan penyimpanan sebesar 3TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.4 IBM Datacap Platinum

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, bidang bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 1.000.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang didefinisikan di awal.
- Hingga 500 pekerja bersamaan yang aktif
- Konfigurasi Platinum menyediakan penyimpanan sebesar 5TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.2 Kepemilikan Opsional

1.2.1 Kepemilikan IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition memberikan kumpulan kemampuan tangkapan kognitif, yang meliputi:

- Tindakan, fungsi, dan kumpulan aturan Datacap yang dikonfigurasi sebelumnya yang membantu memungkinkan organisasi untuk mengotomatiskan identifikasi, pengenalan, klasifikasi, dan ekstraksi data dari dokumen yang kompleks, dapat berubah-ubah, dan memiliki format yang tidak dapat diperkirakan.
- Analitik untuk memeriksa struktur dan konten masing-masing halaman guna membantu menentukan jenis dokumen, menemukan pasangan nilai item yang tidak ditentukan dalam dokumen, mengidentifikasi dan menyelesaikan konsep bisnis (seperti nomor rekening), serta mengidentifikasi manusia, perusahaan, industri, dan entitas-entitas lainnya.

Kepemilikan Insight Edition berikut tersedia:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Bronze dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Silver dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Gold dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Platinum dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Apabila Klien melampaui penyimpanan TB yang disertakan dengan konfigurasi yang dipilih, Klien harus membeli kepemilikan tambahan.

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Klien dapat membeli mesin virtual terpisah untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Lingkungan ini tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.

- a. Konfigurasi Lingkungan Non-Produksi memiliki ukuran yang sama dengan konfigurasi Bronze.
- b. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Klien dapat meningkatkan lingkungan pribadi virtual yang dipilih ke infrastruktur pribadi penyewa tunggal. Hal ini mencakup *bandwidth* keluar hingga sebesar 20 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Klasifikasi data untuk solusi ini diatur secara *default* untuk data yang diklasifikasikan sebagai sensitif Klien. IBM akan bekerja dengan Klien untuk menyelesaikan persyaratan peraturan lainnya apabila diminta oleh Klien untuk beban kerja yang dimaksud, dan dapat memengaruhi biaya-biaya layanan dan arsitektur solusi. Semua data dilindungi menggunakan FIPS 1402 tingkat 1 yang mematuhi enkripsi *disk* secara menyeluruh.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau yang telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 50 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

Contoh: 440 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 440 menit Waktu Henti = 42.760 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	---

4. Kesiambungan Bisnis

Layanan Cloud dikonfigurasi untuk mendukung sasaran kesiambungan bisnis yang didefinisikan di bawah. Sasaran kesiambungan bisnis membantu memastikan bahwa fungsi bisnis penting suatu organisasi akan dipulihkan ke keadaan operasional, dengan kehilangan data minimum, dalam waktu yang cukup singkat setelah bencana di lokasi komputasi utama. Setelah ditentukan bahwa insiden di lokasi komputasi utama menjamin *failover* ke lokasi sekunder, rencana kesiambungan bisnis dan kegiatan terkait akan dilaksanakan oleh IBM untuk mendukung tujuan pemulihan yang tertera di bawah. Untuk Layanan Cloud ini, lingkungan non-produksi akan disegarkan dan dikonfigurasi ulang untuk menerima beban kerja produksi hingga layanan di lokasi utama dipulihkan.

Sasaran Kesiambungan Bisnis	
Sasaran Titik Pemulihan	4 jam
Sasaran Waktu Pemulihan	<ul style="list-style-type: none">• 4 jam berturut-turut jika Kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang setara dibeli.• Setidaknya 24 jam berturut-turut, jika tidak ada kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang dibeli.

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui sistem pelaporan masalah secara online. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

6. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

6.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- b. **Terabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Terabita adalah bita 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

6.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

7. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud memperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

8. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang hanya dapat digunakan terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud. Perangkat lunak yang diaktifkan yang disertakan dengan Layanan Cloud ini adalah Datacap Mobile SDK.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.