

### IBM Datacap on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio Cloud

IBM Datacap on Cloud è una soluzione di cloud privato per l'acquisizione ed elaborazione di documenti che fornisce:

- a. la creazione e l'implementazione di applicazioni di acquisizione che consentono di:
  - accettare documenti in entrata nei formati di immagini e documenti supportati (ad es., PDF, TIF, JPG, DOC, RTF).
  - ricevere documenti da più fonti, inclusi scanner, FAX, email, file system e dispositivi mobili.
  - Applicare le funzionalità di miglioramento delle immagini supportate come, ad esempio, la rotazione automatica, il raddrizzamento e l'eliminazione dei puntini in tali documenti.
  - Applicare le tecnologie di riconoscimento ed estrazione dei dati come, ad esempio, il riconoscimento dei Caratteri Ottici (Optical Character Recognition, OCR), il riconoscimento Intelligente dei Caratteri (Intelligent Character recognition, ICR), Riconoscimento Ottico dei Marchi (Optical Mark Recognition), Riconoscimento Ottico dei Codici a Barre (Bar Code Recognition) come supportato da Datacap.
  - Definire le pagine e le "impronte digitali" come modelli per il riconoscimento automatico delle pagine e l'estrazione dei dati.
  - Verifica dei dati tramite regole automatizzate o manualmente
  - Convertire i documenti in formati alternativi.
  - Esportare in una directory o in un Cloud IBM supportato.
  - Fornisce l'accesso al Servizio Cloud tramite l'app Datacap Mobile disponibile nello store di App Apple o nello store Google Play.
  - Un'infrastruttura virtuale privata protetta
- b. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- c. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- d. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), crittografia dei dati in transito e dormienti, scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch software e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente).
- e. Integrazione di Active Directory  
Opzioni incluse: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)
  - Autenticazione per il Server LDAP del Servizio Cloud che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente
    - Fornire un controllore di dominio (In Sola Lettura) nel Servizio Cloud che si trova nel dominio del Cliente.
    - Il Cliente gestisce l'accesso all'ambiente cloud (gruppi, ID, accesso) di tutti gli utenti finali.
    - Diritti Admin completi per il Cliente
  - Autenticare il server LDAP del Servizio Cloud in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente).
  - Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione.
    - Implicazioni possibili delle prestazioni

- Esegue l'autenticazione per tutta la durata della sessione

Altre configurazioni (ad es. estratti manuali o sotto forma di script della directory di file LDAP per il Servizio Cloud; opzioni di federazione inclusi SAML, MS Federation Services o altri) quotati separatamente.

I servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

## 1.1 Titolarità per l'Offerta dei Servizi di Base

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'Offerta dei Servizi di Base, come definito di seguito. Ciascuna Istanza dell'Offerta dei Servizi di Base include:

- un ambiente di produzione
- storage temporaneo sufficiente per una settimana di archiviazione documenti

Ciascuna configurazione Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold e Platinum) rispecchia la capacità del Servizio Cloud nel supportare un Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico (Typical Capture Workload) e può essere utilizzato per scopi di pianificazione.

Un Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico è definito come:

- PDF in entrata o file formattati TIF, B&W, buona qualità
- documento di 5 pagine
- miglioramento "Light" dell'immagine (raddrizzamento, rotazione, ecc.)
- solo prima pagina OCR; estratto tra 5-10 campi.
- Memorizzare come PDF o TIF.
- esportare i metadati e le immagini nella directory che li conserverà per 7 giorni al massimo
- in base ad un tempo di elaborazione giornaliero di 24 ore

Altri carichi di lavoro sono possibili. Si noti che i carichi di lavoro più semplici possono provocare una velocità di trasmissione più elevata. Un'elaborazione più complessa può probabilmente comportare una velocità di trasmissione più bassa.

### 1.1.1 IBM Datacap Bronze

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 50.000 documenti al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- fino a 30 lavoratori 'concurrent' attivi
- la configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

### 1.1.2 IBM Datacap Silver

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 100.000 documenti al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- fino a 50 lavoratori 'concurrent' attivi
- la configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

### 1.1.3 IBM Datacap Gold

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 500.000 documenti al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- fino a 100 lavoratori 'concurrent' attivi
- la configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

#### 1.1.4 IBM Datacap Platinum

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 1.000.000 di documenti al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- fino a 500 lavoratori 'concurrent' attivi
- la configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

### 1.2 Titolarità Opzionali

#### 1.2.1 IBM Datacap Insight Edition Entitlements

L'offerta IBM Datacap Insight Edition fornisce un insieme di funzionalità di acquisizione cognitiva, inclusi:

- azioni, funzioni e insiemi di regole preconfigurate Datacap che aiutano ad abilitare le organizzazioni ad automatizzare l'identificazione, il riconoscimento, la classificazione e l'estrazione dei dati di documenti che sono complessi, variabili e che hanno una formattazione imprevedibile.
- Strumenti di analisi per esaminare la struttura e il contenuto di ogni pagina per aiutare a determinare il tipo di documento, trovare coppie di valori di elementi indefiniti nei documenti, identificare e risolvere i costrutti aziendali (ad esempio, numeri di conto), e identificare persone, gruppi aziendali, settori industriali e altri soggetti.

Sono disponibili le seguenti titolarità Insight Edition:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze  
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap on Cloud Bronze e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver  
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap on Cloud Silver e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold  
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap on Cloud Gold e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum  
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap on Cloud Platinum e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.

#### 1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Se il Cliente supera i TB di storage inclusi nella configurazione selezionata, il Cliente dovrà acquistare ulteriori titolarità.

#### 1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

- a. La configurazione dell'Ambiente di Non-Produzione ha le stesse dimensioni della configurazione 'Bronze'.
- b. L'Ambiente di Non-Produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery.

#### 1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Il Cliente può aggiornare un ambiente virtuale privato selezionato come infrastruttura privata single tenant. Include fino a 20 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

La classificazione dei dati per questa soluzione è impostata automaticamente come dati sensibili del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per affrontare altri requisiti normativi quando richiesto dal Cliente per il carico di lavoro previsto e ciò potrebbe avere un impatto sui corrispettivi dell'architettura e della soluzione. Tutti i dati sono protetti utilizzando la crittografia compatibile con FIPS 1402 di livello 1 di tutto il disco.

### 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

#### 3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 50 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
<99%	5%
<97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 440 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 440 minuti di Tempo di Fermo = 42.760 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

## 4. Continuità Operativa

Il Servizio Cloud è configurato per fornire supporto agli obiettivi di continuità operativa definiti di seguito. Gli obiettivi di continuità operativa aiutano a garantire che le funzioni aziendali principali di un'organizzazione vengano ripristinate allo stato operativo, con una perdita di dati minima, entro un periodo di tempo ragionevolmente breve in seguito ad un evento catastrofico presso la sede di calcolo principale. Quando viene determinato che un incidente presso la sede di calcolo principale causerà un failover per la sede secondaria, i piani di continuità operativa (business continuity) e le attività connesse saranno eseguite da IBM a supporto degli obiettivi di ripristino indicati di seguito. Per questo Servizio Cloud l'ambiente di non-produzione sarà aggiornato e riconfigurato per accettare i carichi della produzione fino a quando il servizio nella sede principale non sarà ripristinato.

Obiettivi di Continuità Operativa	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 ore consecutive quando si acquista una Titolarità Servizio di Base secondaria equivalente.</li><li>• Almeno 24 ore consecutive qualora una titolarità Servizio di Base secondaria non sia stata acquistata.</li></ul>

## 5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

## 6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 6.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresentata l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Terabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero

totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

## 6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

## 7. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

## 8. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento. Il software di abilitazione incluso in questo Servizio Cloud è Datacap Mobile SDK.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: