

## IBM Datacap on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Datacap on Cloud 는 다음을 제공하는 문서 캡처 및 처리용 프라이빗 클라우드 솔루션입니다.

a. 다음을 수행하는 캡처 애플리케이션의 작성 및 배치:

- 지원되는 이미지 및 전자적 문서 형식(예: PDF, TIF, JPG, DOC, RTF 등)으로 수신되는 문서 승인.
- 스캐너, 팩스, 이메일, 파일 시스템 및 모바일 디바이스를 포함한 다중 소스로부터 문서 수신.
- 자동 회전, 수평 조절, 반점 제거 등, 지원되는 이미지 개선 기능을 해당 문서에 적용.
- Datacap 에서 지원하는 광학 문자 인식, 필기체 인식, 광학 마크 인식, 바코드 인식 등의 데이터 인식 및 추출 기술 적용.
- 자동화된 페이지 인식 및 데이터 추출을 위해 템플릿로 페이지 및 "지문" 정의.
- 자동화된 규칙을 통해 또는 수동으로 데이터 확인
- 대체 포맷으로 문서 변환.
- 디렉토리 또는 지원되는 IBM Cloud 로 반출.
- Apple App 스토어 또는 Google Play 스토어에서 제공하는 Datacap 모바일 앱을 통해 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한 제공.
- 보안 가상 프라이빗 인프라스트럭처

b. 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제

c. 최대 4TB 의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)

d. 24x7 프로덕션 환경 모니터링, 전송 및 저장 중 데이터 암호화, 바이러스 스캐닝, 침입 감지/침투 테스트 서비스, 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업그레이드(별도로 견적된 사용자 정의 구성 또는 extensions 에 필요한 활동 또는 데이터 마이그레이션 서비스).

e. Active Directory 통합

포함 옵션: (Microsoft Active Directory 또는 IBM Tivoli Directory Server)

- 사내 구축형 고객 LDAP 에 다시 복제하는 클라우드 서비스 LDAP Server 인증
  - 고객 도메인의 클라우드 서비스에서 (읽기 전용) 도메인 제어기 제공.
  - 고객은 클라우드 환경에 대한 전체 최종 사용자 액세스를 관리(그룹, ID, 액세스).
  - 고객에 대한 전체 관리 권한
- 고객이 사용자를 관리하는 클라우드 서비스 LDAP 서버(고객 도메인에 없음) 인증.
- 인증용 사내 구축형 고객 도메인 제어기에 대한 지정.
  - 발생 가능한 성능 영향
  - 세션 주기에 대한 인증

별도로 견적된 기타 구성(예: LDAP 파일 디렉토리에서 클라우드 서비스로의 LDAP 파일 디렉토리에 대한 수동 또는 스크립트 인용, SAML, MS Federation Services 등을 포함한 연합 옵션).

사용자 정의 솔루션 구현, 구성 및 통합 서비스는 작업명세서에 의거해서 추가 요금을 지불하여 사용할 수 있습니다.

## 1.1 기본 서비스 오퍼링 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링에 대한 등록(subscription)을 구입해야 합니다. 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 다음이 포함됩니다.

- 프로덕션 환경
- 1 주일 간 문서 저장이 가능한 충분한 임시 스토리지

각 Datacap on Cloud 구성(Bronze, Silver, Gold 및 Platinum)은 일반 캡처 워크로드(Typical Capture Workload)를 지원하는 클라우드 서비스의 용량을 반영한 것이며 플랜에 따라 사용할 수 있습니다.

일반 캡처 워크로드(Typical Capture Workload)는 다음과 같이 정의됩니다.

- 수신되는 PDF 또는 TIF 형식 파일, B&W, 우수한 품질
- 5 페이지 문서
- "간단한(Light)" 이미지 개선(Deskew, 회전 등)
- OCR 첫 페이지 전용, 5-10 필드 간 추출.
- PDF 또는 TIF 로 저장.
- 최대 7 일 간 보유 디렉토리에 메타데이터 및 이미지 반출
- 24 시간 일일 처리 시간 기준

기타 워크로드도 가능합니다. 워크로드가 단순할수록 처리량이 많아집니다. 처리가 복잡할수록 처리량은 적어집니다.

### 1.1.1 IBM Datacap Bronze

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 50,000 개의 문서 처리.
- 최대 30 명의 동시 활성 작업자
- Bronze 구성은 1TB 의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

### 1.1.2 IBM Datacap Silver

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 100,000 개의 문서 처리.
- 최대 50 명의 동시 활성 작업자
- Silver 구성은 1TB 의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

### 1.1.3 IBM Datacap Gold

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 500,000 개의 문서 처리.
- 최대 100 명의 동시 활성 작업자
- Gold 구성은 3TB 의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

### 1.1.4 IBM Datacap Platinum

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 1,000,000 개의 문서 처리.
- 최대 500 명의 동시 활성 작업자
- Platinum 구성은 5TB 의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

## 1.2 선택적 권한

### 1.2.1 IBM Datacap Insight Edition 권한

IBM Datacap Insight Edition 은 다음을 포함한 코그너티브 캡처 기능 세트를 제공합니다.

- 조직에서 복잡하고 가변적이고 예측 불가능한 포맷의 문서를 식별, 인식, 분류 및 데이터 추출을 자동화하도록 지원하는 조치, 기능 및 사전 구성된 Datacap 규칙 세트.
- 각 페이지의 구조와 콘텐츠를 검사하여 문서 유형을 판별하고 문서에서 미정의된 항목 값 쌍을 찾아내고 비즈니스 구성물(예: 계정 번호)을 식별하고 해석하며 직원, 회사, 기업 및 기타 법인을 식별하는 분석 기능.

다음 Insight Edition 권한을 사용할 수 있습니다.

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

IBM Datacap on Cloud Bronze 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

IBM Datacap on Cloud Silver 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

IBM Datacap on Cloud Gold 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

IBM Datacap on Cloud Platinum 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

### 1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

선택한 구성에 포함된 TB 스토리지를 초과한 경우 고객은 권한을 추가로 구입해야 합니다.

### 1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입할 수 있습니다. 이 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

a. Non-Production Environment 구성의 크기는 Bronze 구성과 동일합니다.

b. Non-Production Environment 는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.

### 1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

고객은 선택한 가상 프라이빗 환경을 싱글 테넌트 개인용 인프라스트럭처로 업그레이드할 수 있습니다. 최대 20TB 의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)이 포함됩니다.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 솔루션의 데이터 분류 기본 방법은 데이터를 클라이언트별로 분류하는 것입니다. IBM 은, 고객이 의도한 워크로드에 대해 요청한 경우 다른 규제 요건에 대응하기 위하여 고객과 협력하며 이는 솔루션 아키텍처와 서비스 요금에 영향을 줄 수 있습니다. FIPS 1402 레벨 1 준수 전체 디스크 암호화를 사용하여 모든 데이터를 보호합니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧가 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM 은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 중지 시간 440 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 440 분 = 42,760 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	---------------------------------------

### 4. 비즈니스 연속성

클라우드 서비스는 아래 정의된 비즈니스 연속성 목표를 지원하도록 구성됩니다. 비즈니스 연속성 목표는 기본 컴퓨팅 지점에서 재해가 발생한 후 합리적으로 짧은 기간 이내에 적은 데이터 손실로 조직의 중요 비즈니스 기능을 운영 가능 상태로 복구를 확실하게 하게되는 것을 돕습니다. 기본 컴퓨팅 지점의 사고가 보조 장소의 대체작동(failover)을 보증하는 것으로 판단이 되면 IBM 은 아래 복구 목표를 지원하는 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다. 이 클라우드 서비스의 경우 비프로덕션 환경은 주요 장소에서 서비스가 복원될 때까지 프로덕션 워크로드를 수용하도록 새로 갱신되고 재구성됩니다.

비즈니스 연속성 목표	
복구 지정 목표	4 시간
복구 시간 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 보조적 동급 기본 서비스(Base Service) 권한을 구입한 경우, 연속 4 시간.</li> <li>● 보조적 동급 기본 서비스 권한을 구입하지 않은 경우에는 최소 연속 24 시간.</li> </ul>

## 5. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

## 6. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 6.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 테라바이트(Terabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 6.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

## 7. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 8. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 본 클라우드 서비스에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 Datacap Mobile SDK 입니다.