

## IBM Datacap on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Datacap on Cloud to oparte na chmurze prywatnej rozwiązanie do rejestrowania i przetwarzania dokumentów, które udostępnia następujące funkcje:

- a. Tworzenie i wdrażanie aplikacji przechwytyjących, które:
  - przyjmują dokumenty przychodzące w obsługiwanych formatach plików graficznych i dokumentów elektronicznych (na przykład PDF, TIF, JPG, DOC, RTF itp.);
  - odbierają dokumenty z wielu źródeł, takich jak skanery, faksy, systemy poczty elektronicznej, systemy plików i urządzenia mobilne;
  - wykonują na dokumentach obsługiwane przekształcenia obrazu, takie jak automatyczne obracanie i prostowanie oraz usuwanie plam;
  - stosują obsługiwane przez Datacap procedury rozpoznawania i wyodrębniania danych, takie jak rozpoznawanie tekstu (OCR i ICR), rozpoznawanie znaków handlowych i odczyt kodów kreskowych;
  - umożliwiają definiowanie stron i wzorców stanowiących szablony na potrzeby automatycznego rozpoznawania dokumentów i ekstrakcji danych;
  - umożliwiają weryfikację danych wykonywaną ręcznie lub za pomocą zautomatyzowanych reguł;
  - konwertują dokumenty do innych formatów;
  - eksportują zawartość do katalogu lub obsługiwanej chmury IBM;
  - umożliwiają uzyskanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze przy użyciu aplikacji Datacap Mobile (do pobrania ze sklepu Apple App Store oraz Google Play);
  - pozwalają stworzyć bezpieczną, wirtualną infrastrukturę prywatną.
- b. Replikacja danych produkcyjnych w dodatkowej lokalizacji jako rozwiązanie ułatwiające usuwanie skutków awarii.
- c. Maksymalna przepustowość dla danych wychodzących: 4 TB; większa szerokość pasma jest objęta odrębną ofertą.
- d. Monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę, szyfrowanie danych podczas ich przesyłania i przechowywania, skanowanie antywirusowe, usługi wykrywania włamań i przeprowadzania testów penetracyjnych, poprawki do oprogramowania, aktualizacje oprogramowania (usługi migracji danych lub działania wymagane do wdrożenia konfiguracji niestandardowych lub rozszerzeń są objęte odrębną ofertą).
- e. Integracja z usługą Active Directory:  
Opcje objęte ofertą (Microsoft Active Directory lub IBM Tivoli Directory Server):
  - Uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, z replikacją do serwera LDAP Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa:
    - W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest kontroler domeny (tylko do odczytu), znajdujący się w domenie Klienta;
    - Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
    - Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;

- uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, na którym Klient zarządza użytkownikami (poza domeną Klienta);
- wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
  - potencjalny wpływ na wydajność;
  - uwierzytelnienie na czas trwania sesji.

Inne konfiguracje (np. przesyłanie fragmentów katalogu plików LDAP do Usługi Przetwarzania w Chmurze ręcznie lub za pomocą skryptów; opcje stowarzyszenia z obsługą protokołu SAML oraz usług MS Federation Services i innych usług) są objęte odrębną ofertą.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji, realizowane na podstawie zakresu prac.

## 1.1 Uprawnienie do usługi podstawowej (Base Service Offering)

Klient musi nabyć subskrypcję Usługi Podstawowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej. Każda Instancja Usługi Podstawowej (Base Service Offering) obejmuje:

- środowisko produkcyjne;
- pamięć tymczasową umożliwiającą przechowywanie dokumentów przez tydzień.

Poszczególne konfiguracje usługi Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold oraz Platinum) odzwierciedlają zdolność Usługi Przetwarzania w Chmurze do obsługi Typowego Obciążenia Przechwytywanych Danych i można je wykorzystać do planowania pojemności rozwiązania.

Definicja terminu „Typowe Obciążenie Przechwytywanych Danych” obejmuje następujące elementy:

- pliki przychodzące w formacie PDF lub TIF, czarno-białe, o dobrej jakości;
- dokument pięciostronicowy;
- nieznaczną obróbkę obrazu (prostowanie, obracanie itp.);
- obróbkę OCR tylko w odniesieniu do pierwszej strony, przy czym wyodrębniane jest średnio 5-10 pól;
- zapisywanie dokumentu w formacie PDF lub TIF;
- metadane i obrazy są eksportowane do tymczasowego katalogu, w którym są przechowywane przez maksymalnie 7 dni;
- założenie trybu przetwarzania przez 24 godziny na dobę.

Możliwe jest również przetwarzanie innych obciążeń, przy czym prostsze obciążenia będą zapewniać wyższą przepustowość, natomiast w przypadku obciążeń wymagających bardziej skomplikowanego przetwarzania przepustowość może spadać.

### 1.1.1 IBM Datacap Bronze

Jest to konfiguracja przeznaczona do obsługi komórek organizacyjnych, pionów lub działów o następujących parametrach:

- przetwarzanie maksymalnie 50 000 dokumentów dziennie, zgodnie ze wcześniej zdefiniowanym Typowym Obciążeniem Przechwytywanych Danych;
- jednocześnie aktywnie pracuje maksymalnie 30 osób;
- konfiguracja Bronze udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### 1.1.2 IBM Datacap Silver

Jest to konfiguracja przeznaczona do obsługi komórek organizacyjnych, pionów lub działów o następujących parametrach:

- przetwarzanie maksymalnie 100 000 dokumentów dziennie, zgodnie ze wcześniej zdefiniowanym Typowym Obciążeniem Przechwytywanych Danych;
- jednocześnie aktywnie pracuje maksymalnie 50 osób;
- konfiguracja Silver udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### 1.1.3 IBM Datacap Gold

Jest to konfiguracja przeznaczona do obsługi komórek organizacyjnych, pionów lub działów o następujących parametrach:

- przetwarzanie maksymalnie 500 000 dokumentów dziennie, zgodnie ze wcześniej zdefiniowanym Typowym Obciążeniem Przechwytywanych Danych;
- jednocześnie aktywnie pracuje maksymalnie 100 osób;
- konfiguracja Gold udostępnia 3 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### 1.1.4 IBM Datacap Platinum

Jest to konfiguracja przeznaczona do obsługi komórek organizacyjnych, pionów lub działów o następujących parametrach:

- przetwarzanie maksymalnie 1 000 000 dokumentów dziennie, zgodnie ze wcześniej zdefiniowanym Typowym Obciążeniem Przechwytywanych Danych;
- jednocześnie aktywnie pracuje maksymalnie 500 osób;
- konfiguracja Platinum udostępnia 5 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

## 1.2 Uprawnienia opcjonalne

### 1.2.1 Uprawnienia IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition udostępnia zbiór funkcji do inteligentnego przechwytywania zawartości, obejmujący między innymi:

- akcje, funkcje i gotowe zestawy reguł Datacap, które ułatwiają automatyzację procesów identyfikacji, rozpoznawania i klasyfikacji oraz wyodrębniania danych z dokumentów o złożonym, zmiennym charakterze i niespójnym formatowaniu;
- narzędzia analityczne, umożliwiające badanie struktury i zawartości poszczególnych stron w celu określenia typu dokumentu, wyszukiwania w dokumentach niezdefiniowanych par element-wartość, identyfikowania i prawidłowego interpretowania konstrukcji biznesowych (takich jak numery kont), a także rozpoznawania osób fizycznych i prawnych, podmiotów branżowych oraz innych typów jednostek.

Dostępne są następujące uprawnienia Insight Edition:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze  
Opcja dodatkowa przeznaczona dla przedsiębiorstw, które nabyły usługę IBM Datacap on Cloud Bronze i chcą ją uzupełnić o zaawansowane funkcje inteligentnego przechwytywania i przetwarzania dokumentów.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver  
Opcja dodatkowa przeznaczona dla przedsiębiorstw, które nabyły usługę IBM Datacap on Cloud Silver i chcą ją uzupełnić o zaawansowane funkcje inteligentnego przechwytywania i przetwarzania dokumentów.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold  
Opcja dodatkowa przeznaczona dla przedsiębiorstw, które nabyły usługę IBM Datacap on Cloud Gold i chcą ją uzupełnić o zaawansowane funkcje inteligentnego przechwytywania i przetwarzania dokumentów.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum  
Opcja dodatkowa przeznaczona dla przedsiębiorstw, które nabyły usługę IBM Datacap on Cloud Platinum i chcą ją uzupełnić o zaawansowane funkcje inteligentnego przechwytywania i przetwarzania dokumentów.

### 1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Jeśli Klient przekroczy wyrażony w terabajtach przydział pamięci masowej uwzględniony w wybranej konfiguracji, musi nabyć dodatkowe uprawnienie.

### 1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Takie środowisko nie może być używane do celów produkcyjnych.

- a. Konfiguracja Non-Production Environment ma takie same parametry co konfiguracja Bronze.
- b. W konfiguracji Non-Production Environment nie są oferowane funkcje wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

### 1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Klient może rozszerzyć wybrane wirtualne środowisko prywatne do infrastruktury prywatnej wdrażanej dla jednego klienta. Taka konfiguracja obejmuje maksymalną przepustowość danych wychodzących na poziomie 20 TB. Zwiększenie przepustowości wymaga skorzystania z odrębnej oferty.

## 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku tego rozwiązania domyślna klasyfikacja danych uwzględnia wrażliwe dane Klienta. IBM będzie współpracować z Klientem w celu uwzględnienia innych wymagań prawnych, jeśli Klient tego zażąda w odniesieniu do konkretnego obciążenia. Może to wpłynąć na architekturę rozwiązania i wysokość opłat za usługę. Wszystkie dane są chronione metodą szyfrowania całego dysku zgodnie ze standardem FIPS 1402 poziomu 1.

## 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i odnosi się jedynie do używania w środowiskach produkcyjnych.

### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 50% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

#### Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99%	5%
< 97%	10%
<95%	25%
<90%	50%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestoju w miesiącu obowiązywania umowy = 440 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 440 minut Przestoju = 42 760 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
---	--

#### 4. Ciągłość biznesowa

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywrócenie sprawności niewrażliwych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej. W przypadku niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze środowisko pozaprodukcyjne zostanie odświeżone i ponownie skonfigurowane, tak aby akceptowało obciążenia produkcyjne do momentu przywrócenia usługi w lokalizacji podstawowej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
RPO — maksymalny docelowy okres utraty danych biznesowych	4 godziny
Docelowy czas odzyskania sprawności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 następujące po sobie godziny, jeśli wykupiono uprawnienie do dodatkowej, równoważnej Usługi Podstawowej.</li> <li>Co najmniej 24 następujące po sobie godziny, jeśli nie wykupiono uprawnienia do dodatkowej Usługi Podstawowej.</li> </ul>

## 5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub żądanie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

## 6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 6.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40 potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Po lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 6.2 Opłaty za niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## 7. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej przedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z

wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **8. Oprogramowanie Pomocnicze**

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Oprogramowaniem pomocniczym uwzględnionym w niniejszej Usłudze Przetwarzania w Chmurze jest pakiet Datacap Mobile SDK.