IBM Datacap on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

IBM Datacap on Cloud 是用于文档捕获和处理的私有云解决方案，可以：

a. 创建和部署捕获应用程序：

- 接受以支持的图像和电子文档格式（例如，PDF、TIF、JPG、DOC、RTF 等）传入的文档.
- 接收多种来源的文档，包括扫描仪、传真、电子邮件、文件系统和移动设备。
- 对这些文档应用支持的图像增强功能，例如，自动旋转、拉伸和去斑。
- 应用 Datacap 支持的数据识别和抽取技术（例如，光学字符识别、智能字符识别、光学标记识别、条形码识别）。
- 将页面和“指纹”定义为自动页面识别和数据抽取的模板。
- 通过自动规则或手动进行数据验证
- 将文档转换为替代格式。
- 导出至目录或受支持的 IBM Cloud。
- 通过 Apple 应用商店或 Google Play 商店提供的 Datacap 移动应用，提供对 Cloud Service 的访问权。
- 安全的虚拟专用基础架构

b. 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复

c. 最高 4 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价

d. 24x7 式生产环境监控、动态和静态数据加密、病毒扫描、入侵检测/渗透测试服务、软件补丁和软件升级（单独报价的定制配置或扩展所需的数据迁移服务或活动）。

e. Active Directory 集成

包含的选项：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）

- 向复制回内部部署的客户机 LDAP 的 Cloud Service LDAP 服务器进行认证
  - 在客户机域中的 Cloud Service 内提供只读域控制器。
  - 客户负责管理所有最终用户对云环境的访问（组、标识、访问权）。
  - 完整的客户机管理权限
- 向客户负责管理用户的 Cloud Service LDAP 服务器（不在客户机域中）进行认证。
- 指向内部部署的客户机域控制器以进行认证。
  - 可能的性能影响
  - 在整个会话生命周期内进行认证

其他配置（例如，通过手动或脚本方式将 LDAP 文件目录摘录至 Cloud Service；联合选项，包括 SAML、MS 联合服务等）将单独报价。

定制解决方案实施、配置和集成服务将通过工作说明书提供，需要另外付费。

1.1 基础服务产品权利

客户必须根据以下定义来购买基础服务产品。每个基础服务产品实例包括：

- 生产环境
- 足够用于一周文档存储的临时存储器

每个 Datacap on Cloud 配置（Bronze、Silver、Gold 和 Platinum）都反映了 Cloud Service 的功能，支持典型捕获工作负载，可用于规划目的。

典型的捕获工作负载定义为：

- 入局 PDF 或 TIF 格式文件、B&W，质量良好
- 5 页的文档
- 轻微图像增强功能（纠偏、旋转等）
- 仅限 OCR 第一页；在 5-10 个字段之间抽取。
- 存储为 PDF 或 TIF。
- 将元数据和图像导出至保存目录，最长保存 7 天
- 基于 24 小时日常处理时间

可执行其他工作负载。请注意，工作负载越简单，吞吐量就可能会越高。处理越复杂，吞吐量就可能会越低。

1.1.1 IBM Datacap Bronze

此配置旨在为组织、业务线或部门提供如下支持：

- 基于先前定义的典型捕获工作负载每天最多处理 50000 个文档。
- 多达 30 名员工同时积极工作
- Bronze 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.1.2 IBM Datacap Silver

此配置旨在为组织、业务线或部门提供如下支持：

- 基于先前定义的典型捕获工作负载每天最多处理 100000 个文档。
- 多达 50 名员工同时积极工作
- Silver 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.1.3 IBM Datacap Gold

此配置旨在为组织、业务线或部门提供如下支持：

- 基于先前定义的典型捕获工作负载每天最多处理 500000 个文档。
- 多达 100 名员工同时积极工作
- Gold 配置提供 3TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.1.4 IBM Datacap Platinum

此配置旨在为组织、业务线或部门提供如下支持：

- 基于先前定义的典型捕获工作负载每天最多处理 1000000 个文档。
- 多达 500 名员工同时积极工作
- Platinum 配置提供 5TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.2 可选权利

1.2.1 IBM Datacap Insight Edition 权利

IBM Datacap Insight Edition 提供一系列认知捕获功能，包括：

- 操作、功能和预先配置的 Datacap 结果集，支持组织自动对复杂多变且格式不可预测的文档进行标识、识别、分类以及抽取其中数据。
- 通过分析来检验每个页面的结构和内容，帮助确定文档类型、查找文档中未定义的项值对、识别并解析业务构造（例如，帐号），识别人员、企业、行业和其他实体。

以下 Insight Edition 权利可用：

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

可供购买了 IBM Datacap on Cloud Bronze 权利并且需要高级认知捕获和文档处理功能的组织使用。

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

可供购买了 IBM Datacap on Cloud Silver 权利并且需要高级认知捕获和文档处理功能的组织使用。

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

可供购买了 IBM Datacap on Cloud Gold 权利并且需要高级认知捕获和文档处理功能的组织使用。

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

可供购买了 IBM Datacap on Cloud Platinum 权利并且需要高级认知捕获和文档处理功能的组织使用。

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

如果客户超出所选配置包含的存储量 (TB)，那么客户必须购买额外的权利。

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

客户可以购买单个实例，以用于测试和开发目的。此环境不可用于生产目的。

a. 此非生产环境配置规模与 Bronze 配置相同。

b. 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

客户可将所选虚拟专用环境升级至单租户专用基础架构。这包括最高 20 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

在缺省情况下，该解决方案的数据分类将数据分类为客户敏感数据。IBM 将与客户协作来满足客户针对期望的工作负载所请求的其他法规需求，并且可能影响解决方案架构和服务费用。使用符合 FIPS 1402 1 级规范的全盘加密来保护所有数据。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性额度

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。 对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的 50%。

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 （受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比）
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 440 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 440 分钟停机时间 = 42,760 分钟 ——————————— 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性额度，在约定的月份内可用性 <98.8%

4. 业务连续性

Cloud Service 配置为支持以下定义的业务连续性目标。业务连续性目标可以确保当主计算位置发生灾难后，将组织的关键业务功能在合理的较短时间内恢复到运行状态，并最大程度地减少数据丢失。一旦确定主计算位置中的事件被批准故障转移到辅助位置，IBM 将执行业务连续性计划及其相关活动，以支持下述恢复目标。对于此 Cloud Service，非生产环境将更新并重新配置为接受生产工作负载，直至主位置的服务恢复为止。

业务连续性目标	
恢复点目标	4 小时
恢复时间目标	● 如果购买了同等辅助基本服务权利，其恢复时长为连续 4 小时。 ● 如果未购买任何辅助基本服务权利，那么恢复时长至少为连续 24 小时。

5. 技术支持

通过在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	**关键业务影响/服务停止：** 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
2	**严重业务影响：** 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作小时内
3	**轻微业务影响：** 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内
4	**最小业务影响：** 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

6. 权利和计费信息

6.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。 客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。

b. **太字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。 必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的百万兆字节数据总数。

6.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

7. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

8. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。Cloud Service 随附的支持软件为 Datacap Mobile SDK。