

IBM Datacap on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 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、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。

基础服务产品包括在多云环境中挑选的数据中心内开展的配置服务。这些中心之外的任何配置都将需要专用附加组件。每个服务产品均代表在指定时间段内处理一定量的数据和用户操作的能力，如下所述。此能力描述旨在充当准则，帮助客户针对期望的工作负载选择适合的配置，根据客户具体情况，实际结果可能有所不同。

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（**Copper**、**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 IBM Datacap Copper

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 10000 个页面。
- **Copper** 配置提供 500GB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.2 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 个页面。
- **Bronze** 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.3 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 个页面。
- **Silver** 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.4 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 个页面。
- **Gold** 配置提供 3TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.5 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。
- **Platinum** 配置提供 5TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.6 可选权利

1.6.1 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 Copper
可供购买了 IBM Datacap on Cloud Copper 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 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。
- c. 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。
- d. 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。
- e. 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。

1.6.2 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。

1.6.3 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 Copper 配置相同。
- b. 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.6.4 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。

1.7 设置服务

1.7.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start

此设置服务针对启动活动提供最长 50 小时的远程咨询，包括：(1) 用例帮助，(2) 报告、仪表盘等系统工具经过证实的实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议，以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“启动活动”）。这个远程提供的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在客户的权利证明中指定的购买权利之日起的 90 天后到期。

1.7.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator

此按需应变服务提供最长 50 小时的远程咨询以用于执行活动，包括：(1) 用例帮助，包括支持一次性、时间点和数据移动的数据移动用例，(2) 报告、仪表板及其他系统工具经过证实的实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议（包括数据移动用例中定义的源和目标环境以及数据移动设置），以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称为“活动”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买权利之日起的 12 个月后或初始 Cloud Service 订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 Cloud Service 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。

如果客户（作为数据控制者）确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的，那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容（包含个人数据）。客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

Cloud Service 会在 IBM 网络和客户网络访问点之间传输数据时对内容进行加密。在处于静态过程中，Cloud Service 仍会对内容进行加密。

使用符合 FIPS 1402 1 级规范的全盘加密来保护所有数据。在缺省情况下，该解决方案的数据分类将数据分为客户敏感数据。如果客户针对期望的工作负载提出要求，IBM 将与客户协作来满足其他法规要求（如 HIPAA、PIPEDA 等），但这可能会影响解决方案架构和费用。

当客户选择在美国的数据中心内托管 Cloud Service 时，此 Cloud Service 将包含在 IBM 隐私护盾证书中并适用，且遵循以下网站中的 IBM 隐私护盾隐私策略：

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 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 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且 Cloud Service 不可用的 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%。

3.2 服务级别

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（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

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	= 5% 可用性积分，在约定的月份内可用性 <98.8%
总时间 43,200 分钟	

4. 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对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内
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。	在 2 个工作小时之内
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。	在 1 个工作日之内

5. 权利和计费信息

5.1 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。
- c. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.3 设置服务费用

设置服务按服务项目购买，并且按交易文档中指定的价格收费。

6. 期限和续订选项

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。

7. 支持软件

Cloud Service 需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便 Cloud Service 使用。客户仅可在与 Cloud Service 的使用关联的情况下使用支持软件。根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款
Developer Workstation - IBM Datacap	Datacap 授权许可条款： http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument 其他优先条款 客户可以访问和下载此程序以进行测试和验证，以便在客户的 Datacap on Cloud 生产环境上实施。此程序仅限于非生产使用。
Developer Workstation - IBM Datacap Insight Edition	已授权的 Datacap Insight Edition 附加组件： http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument 其他优先条款 客户可以访问和下载此程序以进行测试和验证，以便在客户的 Datacap on Cloud 生产环境上实施。此程序仅限于非生产使用。

8. 附加条款

8.1 备份

提供数据和环境的日常备份。对于生产环境，还包括对生产 VM 图像、备份、元数据和备用中心的内容进行异步复制。

8.2 Cloud Service 到期

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。定制数据抽取服务基于单独协议提供。

如果在 Cloud Service 到期或终止后 30 天内收到来自客户的支持请求，那么 IBM 将会以本机应用程序格式向客户返回客户内容的电子副本。

8.3 灾难恢复

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	<ul style="list-style-type: none">如果购买了同等辅助非生产环境，其恢复时长为连续 4 小时。如果未购买任何辅助非生产环境，那么恢复时长至少为连续 24 小时。