

IBM Datacap on Cloud

本服務說明敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM Datacap on Cloud 是一種用於擷取及處理文件之私有雲端解決方案，此解決方案具有下列功能：

- a. 建立及部署擷取應用程式，以執行下列作業：
 - 接受採用支援之影像與電子文件格式（例如：PDF、TIF、JPG、DOC、RTF 等格式）之送入文件。
 - 接收來自多重來源之文件，包括掃描器、傳真機、電子郵件、檔案系統及行動式裝置等來源。
 - 套用支援之影像加強功能（例如：將文件自動旋轉、拉直及除去斑點）。
 - 運用資料辨識及擷取技術，例如：Datacap 所支援之光學字元辨識、智慧型字元辨識、光學標記辨識、條碼辨識。
 - 訂定頁面及「指紋」作為自動化頁面辨識及資料擷取之範本。
 - 以自動化規則或手動之方式進行資料驗證。
 - 將文件轉換為替代格式。
 - 匯出至目錄或支援之 IBM Cloud。
 - 透過 Apple App Store 或 Google Play 商店所提供之 Datacap Mobile 應用程式，提供對「雲端服務」之存取權。
 - 安全虛擬專用基礎架構
- b. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- c. 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
- d. 全年無休之環境監視、病毒掃描、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級（個別報價之客製配置或延伸項目所需之資料移轉服務或活動）。
- e. Active Directory 整合

所含選項：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）

- 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，此伺服器會重新抄寫至就地部署「客戶」LDAP
 - 在位於「客戶」網域之「雲端服務」中提供（唯讀）網域控制站。
 - 一切使用者對雲端環境（群組、ID、存取）所為之存取，悉由「客戶」管理。
 - 對「客戶」之完整管理權限
- 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，「客戶」可在其中管理使用者（非位於「客戶」網域）。
- 指向就地部署「客戶」網域控制站以進行鑑別
 - 可能之效能含意
 - 鑑別階段作業生命

個別報價之配置（例如：「雲端服務」之 LDAP 檔案目錄的手動或 Script 化摘錄；聯合選項，包括 SAML、MS Federation Services 或其他項目）。

提供客製解決方案實作、配置及整合等服務，此等服務需依工作說明書規定收取額外費用。

基本供應項目包括多承租人環境中所選資料中心內之供應項目。前揭內容以外之任何供應項目，將需要「專用附加程式」。各供應項目分別代表用以處理下述指定期間內之若干資料磁區與使用者作業數量之容量。此容量說明之目的，在於作為準則，以協助「客戶」為預定工作量選擇適當配置。實際結果可能因「客戶」指定項目不同而有所差異。

每一基本服務供應項目實例均包括以下各項：

- 正式作業環境
- 足以儲存一週文件量之暫時儲存體。

各項 **Datacap on Cloud** 配置 (**Copper**、**Bronze**、**Silver**、**Gold** 及 **Platinum**) 分別反映用以支援「一般擷取工作量」之「雲端服務」容量，並可用於規劃之用途。

「一般擷取工作量」之定義如下：

- 送入的 PDF 或 TIF 格式化檔案、黑白、品質良好
- 5 頁之文件
- 「少量」影像加強功能 (調正、旋轉等功能)
- 僅限 OCR 首頁；擷取 5-10 個欄位
- 儲存為 PDF 或 TIF
- 將 meta 資料與影像匯出至保存目錄，保存期間上限為七日
- 以每日 24 小時之處理時間為依據

可能有其他工作量。請注意：工作量愈簡單，產量可能愈高。處理方式愈複雜，產量可能愈低。

1.1 IBM Datacap Copper

本配置之預定用途為支援組織、事業單位或部門執行下列事項：

- 每日至多以處理 10,000 頁 (以上開所定義之「一般擷取工作量」為依據) 為上限。
- Copper 配置提供 500GB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.2 IBM Datacap Bronze

本配置之預定用途為支援組織、事業單位或部門執行下列事項：

- 每日至多以處理 50,000 頁 (以上開所定義之「一般擷取工作量」為依據) 為上限。
- Bronze 配置提供 1TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.3 IBM Datacap Silver

本配置之預定用途為支援組織、事業單位或部門執行下列事項：

- 每日至多以處理 100,000 頁 (以上開所定義之「一般擷取工作量」為依據) 為上限。
- Silver 配置提供 1TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.4 IBM Datacap Gold

本配置之預定用途為支援組織、事業單位或部門執行下列事項：

- 每日至多以處理 500,000 頁 (以上開所定義之「一般擷取工作量」為依據) 為上限。
- Gold 配置提供 3TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.5 IBM Datacap Platinum

本配置之預定用途為支援組織、事業單位或部門執行下列事項：

- 每日至多以處理 1,000,000 頁 (以上開所定義之「一般擷取工作量」為依據) 為上限。
- Platinum 配置提供 5TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.6 選用授權

1.6.1 IBM Datacap Insight Edition 授權

IBM Datacap Insight Edition 提供一組認知擷取功能，包括：

- 動作、功能及預先配置之 **Datacap** 規則集 - 有助於組織針對複雜多變且所採用格式無法預期之文件，將其識別、辨識、分類及資料擷取等作業自動化。
- 進行分析，檢查各頁之結構與內容，以判斷文件類型、尋找文件中未定義之項目值配對、識別及解析商業建構 (例如：帳號)，以及識別自然人、法人、行業及其他實體。

以下 Insight Edition 授權為可用選項：

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
適用於已購買 IBM Datacap on Cloud Copper 授權，且需要進階認知擷取及文件處理功能之組織。
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
適用於已購買 IBM Datacap on Cloud Bronze 授權，且需要進階認知擷取及文件處理功能之組織。
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
適用於已購買 IBM Datacap on Cloud Silver 授權，且需要進階認知擷取及文件處理功能之組織。
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
適用於已購買 IBM Datacap on Cloud Gold 授權，且需要進階認知擷取及文件處理功能之組織。
- e. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
適用於已購買 IBM Datacap on Cloud Platinum 授權，且需要進階認知擷取及文件處理功能之組織。

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

倘「客戶」逾越所選配置所含 TB 儲存容量，「客戶」應購買額外授權。

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之個別實例。此環境不得使用於正式作業用途。

- a. 此「非正式作業環境」配置規模之調整，與 Copper 配置相同。
- b. 此「非正式作業環境」不提供高可用性或災難回復。

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

「客戶」得將所選虛擬專用環境升級為單一承租人專用基礎架構。該基礎架構至多上限包含 20 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價。

1.7 設定服務

1.7.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start

本設定服務最多提供 50 小時為上限之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.7.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator

本隨需應變服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，用以執行各項活動，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所定義之資料移動）；及 (4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之「雲端服務」資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

「雲端服務」於 IBM 網路與用戶端網路存取點間進行資料傳輸時，將內容加密。本「雲端服務」在處於靜止狀態時，會將內容加密。

一切資料，均採用符合 FIPS 1402 第 1 級標準之全磁碟加密方式予以保護。本解決方案之資料分類預設將資料歸為「客戶」機敏性資料。IBM 於「客戶」要求預期工作量時，應協同「客戶」處理其他法規需求（例如：HIPAA、PIPEDA 等），此協同處理可能會影響解決方案架構及計費。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 隱私權原則」之拘束，該原則載明於下列網址：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之五十金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比）
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 440 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 440 分鐘 = 42,760 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過線上問題提報系統提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	重要業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	輕微業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「**實例**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- b. **兆位元組 (TB)** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 TB 總數之授權。
- c. 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

5.3 設定服務計費

「設定服務」係根據「約定」來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用授權條款
Developer Workstation - IBM Datacap	Datacap 授權條款： http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument 附加置換條款 「客戶」基於在「客戶」之 Datacap on Cloud 正式作業環境中進行應用程式實作測試及驗證之目的，得存取及下載本程式。本程式僅限於非正式作業用途。
Developer Workstation - IBM Datacap Insight Edition	Datacap Insight Edition Add-On Authorized： http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument 附加置換條款 「客戶」基於在「客戶」之 Datacap on Cloud 正式作業環境中進行應用程式實作測試及驗證之目的，得存取及下載本程式。本程式僅限於非正式作業用途。

8. 附加條款

8.1 備份

提供資料及環境之例行備份。如係為正式作業環境者，另亦包含以非同步抄寫之方式，將正式作業 VM 影像、備份、meta 資料及內容抄寫至次要中心。

8.2 雲端服務之到期

於「雲端服務」到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之「雲端服務」報告或匯出特性擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。

IBM 收到「客戶」之支援要求後，將於本「雲端服務」到期日或終止日後 30 日內，「客戶」之內容將依當地申請格式以電子方式交予「客戶」。

8.3 災難回復

本「雲端服務」係配置以支援以下所定之業務持續目標。業務持續目標有助於確保組織之重要商業功能將於主要運算位置發生災難後，於合理之短暫期間內，及承受低程度之資料減失，回復為作業狀態。於判定主要運算位置所發生之意外事件須由次要位置執行容錯移轉後，IBM 應執行業務持續計劃及相關活動，以支援以下所述之回復目標。使用於本「雲端服務」之非正式作業環境，在位於主要位置之服務還原之前，均需重新整理及重新配置，始得接受正式作業工作量。

業務持續目標	
回復點目標	4 小時
回復時間目標	<ul style="list-style-type: none">● 連續 4 小時（適用於購買第二份同等「非正式作業」環境之情形）。● 至少連續 24 小時（適用於未購買第二份「非正式作業」環境之情形）。