

Descripción del Servicio

IBM Datacap on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Datacap on Cloud es una solución de cloud privado para la captura y el procesamiento de documentos, que proporciona lo siguiente:

- a. La creación y el despliegue de aplicaciones de captura que lleven a cabo lo siguiente:
 - Aceptar documentos entrantes en formatos de documento electrónico e imagen compatibles (por ejemplo, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF, etc.)..
 - Recibir documentos de múltiples fuentes, incluyendo escáneres, fax, correo electrónico, sistemas de archivos y dispositivos móviles.
 - Aplicar las prestaciones de mejora de imagen compatibles, como autorrotación, enderezamiento y eliminación de ruido en los documentos.
 - Aplicar técnicas de reconocimiento de datos y extracción, como el reconocimiento óptico de caracteres, el reconocimiento inteligente de caracteres, el reconocimiento óptico de marcas o el reconocimiento de códigos de barras, según la compatibilidad con Datacap.
 - Definir páginas y "huellas dactilares" como plantillas para el reconocimiento automático de páginas y la extracción de datos.
 - Verificación de datos a través de reglas automáticas o manualmente.
 - Convertir documentos a formatos alternativos.
 - Exportar a un directorio o un entorno cloud de IBM compatible.
 - Proporciona acceso al Servicio de Cloud a través de la aplicación Datacap Mobile, disponible en Apple Store o en Google Play Store.
 - Una infraestructura privada virtual segura
- b. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres
- c. Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado
- d. Monitorización ininterrumpida del entorno, escaneo de virus, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software (servicios de migración de datos o actividades necesarias para configuraciones personalizadas o extensiones presupuestadas por separado).
- e. Si se adquiere un Entorno No Productivo para finalidades de Recuperación Tras Desastre:
 - (1) Las pruebas se realizarán en una muestra representativa de nuestra cartera global de Clientes al menos una vez al año.
 - (2) Los requisitos adicionales, como las pruebas en entornos específicos del Cliente, serán presupuestados por separado.
- f. Integración del directorio activo
Opciones incluidas: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)
 - Autenticación en el Servidor LDAP del Servicio de Cloud con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local
 - Soporte para un (1) servidor Active Directory.
 - Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente.

- El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
- Derechos de Administración Total para el Cliente
- Autenticación en el servidor LDAP de Servicio de Cloud en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente).
- Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación
 - Posibles implicaciones de rendimiento
 - Autenticación mientras dura la sesión.
- Proporcionar autenticación SAML, si es necesario.

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de scripts del directorio de archivos LDAP para el Servicio de Cloud, opciones de federación, incluyendo MS Federation Services u otras opciones) serán presupuestadas por separado.

g. Datacap Desktop está disponible a través de una sesión de escritorio remoto en un entorno en cloud no productivo. El cliente web de IBM Datacap Navigator es la interfaz de usuario de Datacap on Cloud para cambiar flujos de trabajo, usuarios y grupos; a la vez, permite la integración con la aplicación de captura.

(1) Los siguientes componentes de Datacap están disponibles a través de una sesión de escritorio remoto en un entorno en cloud no productivo:

- Datacap FastDoc
- Datacap FastDoc (Admin)
- Datacap Studio
- Datacap Application Copy Tool
- Datacap Fingerprint Service Test Tool
- Datacap Flex Manager
- Datacap Maintenance Manager
- Datacap Application Manager
- Datacap License Manager
- Datacap Rulerunner Manager
- Datacap Server Manager
- Datacap Web Client Configuration Tool
- Datacap Web Server Configuration Tool

(2) Los clientes de Datacap on Cloud deben utilizar una sesión de escritorio remoto para desarrollar aplicaciones de captura en entornos cloud utilizando Datacap Studio o Datacap FastDoc.

(3) Debido a las limitaciones de licencia de Windows, los entornos Datacap on Cloud no productivos están limitados a dos (2) sesiones de escritorio remoto simultáneas.

Los servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración, y las ofertas adicionales, están disponibles por un cargo adicional en virtud de una especificación de trabajo.

Se incluyen las actualizaciones de software como parte del servicio. Las actualizaciones que requieren la migración de datos o las extensiones personalizadas no se incluyen.

La oferta base incluye el aprovisionamiento en centros de datos seleccionados en un entorno de varios inquilinos. Cualquier aprovisionamiento fuera de estos centros requerirá el Complemento Dedicado. Cada oferta representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en el período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas; los resultados reales pueden variar en función de las especificidades del Cliente.

Cada Instancia de Oferta de Servicio Básico incluye almacenamiento temporal suficiente para una semana de almacenamiento de documentos.

Cada configuración de Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold y Platinum) refleja la capacidad del Servicio de Cloud para dar soporte a una Carga de Trabajo de Captura Típica y se puede utilizar para fines de planificación.

Una Carga de Trabajo de Captura Típica se define del modo siguiente:

- Archivos entrantes con formato PDF o TIF, B/N, de buena calidad
- Documento de 5 páginas
- Leve retoque de la imagen (alineación, rotación, etc.)
- OCR solo de la primera página; extracción de 5-10 campos
- Almacenamiento como PDF o TIF
- Exportación de metadatos e imágenes para mantener el directorio un máximo de siete (7) días
- Basado en un tiempo de diario permanente (24 horas)

Otras cargas de trabajo son posibles. Debe tenerse en cuenta que las cargas de trabajo más simples pueden comportar un mayor rendimiento. Un procesamiento más complejo puede comportar un rendimiento inferior.

1.1 IBM Datacap Copper

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 10.000 páginas al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- La configuración Copper ofrece 500 GB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.2 IBM Datacap Bronze

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 50.000 páginas al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- La configuración Bronze ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.3 IBM Datacap Silver

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 100.000 páginas al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- La configuración Silver ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.4 IBM Datacap Gold

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 500.000 páginas al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- La configuración Gold ofrece 3 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.5 IBM Datacap Platinum

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 1.000.000 de páginas al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.

- La configuración Platinum ofrece 5 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.6 Servicios o Características Opcionales

1.6.1 Derechos de Titularidad de IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition ofrece un conjunto de prestaciones de captura cognitiva, incluyendo lo siguiente:

- Acciones, funciones y conjuntos de reglas Datacap preconfiguradas que ayudan a permitir a las organizaciones automatizar la identificación, el reconocimiento, la clasificación y la extracción de datos de documentos complejos, variables y con un formato impredecible.
- Analítica para examinar la estructura y el contenido de cada página para ayudar a determinar el tipo de documento, encontrar pares de valores de elemento no definidos en los documentos, identificar y resolver constructos comerciales (como números de cuenta) e identificar entidades humanas, corporativas, sectoriales y de otro tipo.

A continuación se indican los derechos de titularidad de Insight Edition disponibles:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap Copper y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap Bronze y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap Silver y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap Gold y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.
- e. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap Platinum y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

Si el Cliente excede el almacenamiento de TB incluido con la configuración seleccionada, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales.

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno no puede utilizarse en actividades productivas, excepto cuando se implementa como sitio de recuperación tras desastre en espera.

- a. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.
- b. El Cliente puede elegir distintos tamaños de instancia para la producción y la recuperación tras desastre si lo desea:
 - (1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper
IBM Datacap Non-Production Environment Copper está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Datacap Copper.
 - (2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Datacap Bronze.
 - (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver
IBM Datacap Non-Production Environment Silver está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Datacap Silver.

- (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a la de IBM Datacap Gold.
- (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a la de IBM Datacap Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

El Cliente puede actualizar un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada de un solo inquilino. Esto incluye hasta 20 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.

1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Este servicio complementario, disponible para los Clientes del gobierno de los Estados Unidos y otros Clientes según aprobación de IBM, proporciona la configuración seleccionada de Servicio de Cloud del Cliente para ser implementada como una infraestructura de entorno privado virtual totalmente contenida en un centro de datos federal.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para los Servicios de Cloud que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y las condiciones adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales y los datos personales sensibles que se describen a continuación si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Servicio de Cloud no ha sido diseñado para procesar datos a los cuales se apliquen requisitos normativos.

2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red del Cliente. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo.

Todos los datos están protegidos utilizando el cifrado de disco completo conforme a la norma FIPS 1402 - Nivel 1. La clasificación predeterminada de los datos para esta solución son los datos clasificados como sensibles para el Cliente. IBM trabajará con el Cliente para abordar otros requisitos normativos (como HIPAA, PIPEDA, etc.) y ello puede tener un efecto en los cargos y la arquitectura de la solución.

El Servicio de Cloud está actualmente certificado bajo la norma ISO 27001. La lista de productos de entornos cloud certificados bajo la norma ISO 27001 está disponible en la dirección siguiente:

<http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUJ12444USEN&attachment=KUJ12444USEN.PDF>.

El Servicio de Cloud es compatible con la ley HIPAA, con notificación al Cliente de este requisito.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible.

El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad está relacionado con la no disponibilidad completa del sistema (no con problemas con funciones específicas) y se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,8%	2%
<99%	5%
< 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Terabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

5.2 Cargos de Servicios de Configuración

Los Servicios de Configuración se adquieren por Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
Estación de Trabajo de Desarrollador – IBM Datacap	<p>Condiciones de Licencia Autoriz. de Datacap: http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument</p> <p>Condiciones de Sustitución Adicionales El Cliente puede acceder a este programa y descargarlo a efectos de prueba y verificación de aplicaciones para la implementación en el entorno productivo Datacap on Cloud del Cliente. Este programa queda restringido a un uso no productivo.</p>
Estación de Trabajo de Desarrollador – IBM Datacap Insight Edition	<p>Complemento Autorizado de Datacap Insight Edition: http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument</p> <p>Condiciones de Sustitución Adicionales El Cliente puede acceder a este programa y descargarlo a efectos de prueba y verificación de aplicaciones para la implementación en el entorno productivo Datacap on Cloud del Cliente. Este programa queda restringido a un uso no productivo.</p>

7.2 Copia de seguridad

Se proporcionan copias de seguridad rutinarias para los datos y los entornos. Para los entornos productivos, también se incluye la réplica asíncrona de imágenes de MV de producción, copias de seguridad, metadatos y contenido en centro secundario.

7.3 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, es responsabilidad del Cliente utilizar cualquiera de las funciones de notificación o exportación del Servicio de Cloud para extraer cualquier dato que deba retener el Cliente. Si se solicita, IBM puede ayudar a proporcionar un extracto de los datos del Cliente en un formato estándar del sector, mutuamente aceptable, antes de la terminación del contrato. Los servicios adicionales de migración de datos también están disponibles y deben presupuestarse por separado. Al terminar el contrato, IBM borrará de forma segura el entorno y todas las copias de seguridad de los datos.

7.4 Recuperación tras desastre

El Servicio de Cloud se ha configurado para dar soporte a los objetivos de continuidad del negocio que se definen a continuación. Los objetivos de continuidad del negocio ayudan a garantizar que las funciones empresariales críticas del negocio de una organización se recuperarán a un estado operativo, con una mínima pérdida de datos, en un plazo razonablemente breve después de un desastre en la ubicación principal del entorno informático. Cuando se haya determinado que una incidencia en la ubicación principal del entorno informático puede resolverse mediante conmutación por error a la ubicación secundaria, IBM debe ejecutar los planes de continuidad del negocio y las actividades relacionadas, en soporte a los objetivos de recuperación señalados a continuación. Para este Servicio de Cloud, el Entorno No Productivo se actualizará y reconfigurará para aceptar cargas de trabajo de producción hasta que se restablezca el servicio en la ubicación principal.

Objetivos de continuidad del negocio	
Objetivo de punto de recuperación	4 horas
Objetivo de tiempo de recuperación	<ul style="list-style-type: none">• 4 horas consecutivas cuando se compra un entorno No Productivo secundario equivalente.• Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra ningún entorno No Productivo secundario.