

IBM Datacap on Cloud

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Datacap on Cloud は文書キャプチャーのためのプライベート・クラウド・ソリューションで、以下を提供します。

- a. 以下を行うキャプチャー・アプリケーションの作成および導入:
 - サポート対象のイメージ形式および電子文書形式 (例: PDF、TIF、JPG、DOC、RTF、その他) の受信文書の受け入れ。
 - スキャナー、FAX、電子メール、ファイル・システム、およびモバイル・デバイスを含む、複数ソースからの文書の受信。
 - 当該文書へのサポート対象のイメージ拡張機能 (自動回転、ゆがみ補正、ドット除去など) の適用。
 - データ認識およびデータ抽出技法の適用 (Datacap でサポートされる「光学式文字」認識、「インテリジェント文字」認識、「光学式マーク読み取り認識」、「バーコード認識」を含みます)。
 - 自動化されたページ認識およびデータ抽出のテンプレートとしてのページおよび「フィンガープリント」の定義。
 - 自動化された規則による、または手動によるデータ検証。
 - 代替形式への文書の変換。
 - ディレクトリーまたはサポート対象の IBM クラウドへのエクスポート。
 - Apple App ストアまたは Google Play ストアから利用可能な Datacap Mobile アプリ経由で提供する「クラウド・サービス」へのアクセス。
 - セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
- b. 災害復旧を支援する、2 次ロケーションへの実稼働データの複製
- c. 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅 (別途引用される高めの帯域幅)
- d. 1 日 24 時間 週 7 日の環境モニタリング、ウィルス・スキャン、侵入検知 / 侵入テストの各サービス、ソフトウェア・パッチ、ならびにソフトウェア更新 (別途見積もられるカスタムの構成や拡張に必要なデータ移行のサービスやアクティビティ)。
- e. 「災害復旧」のために「非実稼働環境」が購入された場合は、以下のとおりです。
 - (1) 少なくとも年に 1 回、お客様のポートフォリオ全体からの典型的なサンプルを対象にテストを実施します。
 - (2) お客様固有の環境を対象としたテストなど、追加要件については、別途見積もりが行われます。
- f. アクティブ・ディレクトリーの統合
含まれるオプション: (Microsoft Active Directory または IBM Tivoli Directory Server)
 - オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証
 - 1 つの「アクティブ・ディレクトリー」サーバーに対するサポート
 - お客様のドメインにある「クラウド・サービス」で (読み取り専用) ドメイン・コントローラーを提供する。

- お客様はすべてのエンド・ユーザーのクラウド環境へのアクセス (グループ、ID、アクセス) を管理する。
- お客様に対する完全な管理者権限
- (お客様のドメインではない) お客様がユーザーを管理する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証。
- 認証のためにオンプレミスのお客様のドメイン・コントローラーへポイントする
 - パフォーマンスへの影響の可能性
 - セッションの有効期間の認証
- 必要に応じて、SAML 認証を行う。

別途引用されたその他の構成 (例: 「クラウド・サービス」への LDAP ファイル・ディレクトリーの手動またはスクリプトによる引用。MS フェデレーション・サービス、その他を含むフェデレーション・オプション)。

- g. 非実稼働クラウド環境ではリモート・デスクトップ・セッション経由で Datacap Desktop が利用可能です。IBM Datacap Navigator の Web クライアントは、ワークフロー、ユーザー、グループを変更するための、およびキャプチャー・アプリケーションと対話するための Datacap on Cloud のユーザー・インターフェースです。
- (1) 非実稼働クラウド環境ではリモート・デスクトップ・セッション経由で以下の Datacap コンポーネントが利用可能です。
 - 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) Datacap on Cloud の顧客は、Datacap Studio または Datacap FastDoc を使用してクラウド上でキャプチャー・アプリケーションを開発するのに、リモート・デスクトップ・セッションを使用しなければなりません。
 - (3) Windows ライセンスの制限事項により、Datacap on Cloud の非実稼働環境は 2 同時リモート・デスクトップ・セッションに制限されます。

作業指示書に基づき、追加料金でカスタム・ソリューションの導入、構成、統合の各サービス、および追加オフリングを利用できます。

サービスの一部として、ソフトウェアのアップグレードが含まれます。データ移行またはカスタム拡張を必要とするアップグレードは含まれません。

基本オフリングには、選ばれたデータセンターのマルチテナント環境でのプロビジョニングが含まれます。こうしたセンター以外でのプロビジョニングには、「専用アドオン」が必要になります。各オフリングは、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図されたワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインであり、実際の結果は使い方により異なる場合があります。

各「基本サービス・オファリング・インスタンス」には、1週間分の文書保管に十分な一時ストレージが含まれます。

Datacap on Cloud の各構成 (Copper、Bronze、Silver、Gold および Platinum) は、「標準的なキャプチャー・ワークロード」をサポートするために「クラウド・サービス」の容量を反映し、計画目的のために使用できます。

「標準的なキャプチャー・ワークロード」とは次のように定義されます。

- PDF 形式または TIF 形式の受信ファイル、B&W、良質である
- 5 ページの文書である
- 「軽い」イメージ強化 (デスキュー、回転、その他) である
- OCR の最初のページのみである。5 ～ 10 フィールドを抽出する
- PDF または TIF として保管する
- 最大 7 日間の一時的保有ディレクトリーにメタデータおよび「イメージ」をエクスポートする
- 24 時間の日々の処理時間に基づく

その他のワークロードが可能です。シンプルなワークロードほどスループットが高くなる場合があることにご留意ください。複雑な処理ほどスループットが低くなる可能性があります。

1.1 IBM Datacap Copper

この構成は、以下により、組織、基幹業務、または部門をサポートすることを意図しています。

- 「標準的なキャプチャー・ワークロード」に基づき、1 日当たり最大 10,000 ページを処理すること。
- Copper 構成では、500GB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別途購入できます。

1.2 IBM Datacap Bronze

この構成は、以下により、組織、基幹業務、または部門をサポートすることを意図しています。

- 「標準的なキャプチャー・ワークロード」に基づき、1 日当たり最大 50,000 ページを処理すること。
- Bronze 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別途購入できます。

1.3 IBM Datacap Silver

この構成は、以下により、組織、基幹業務、または部門をサポートすることを意図しています。

- 「標準的なキャプチャー・ワークロード」に基づき、1 日当たり最大 100,000 ページを処理すること。
- Silver 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別途購入できます。

1.4 IBM Datacap Gold

この構成は、以下により、組織、基幹業務、または部門をサポートすることを意図しています。

- 「標準的なキャプチャー・ワークロード」に基づき、1 日当たり最大 500,000 ページを処理すること。
- Gold 構成では、3TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別途購入できます。

1.5 IBM Datacap Platinum

この構成は、以下により、組織、基幹業務、または部門をサポートすることを意図しています。

- 「標準的なキャプチャー・ワークロード」に基づき、1 日当たり最大 1,000,000 ページを処理すること。
- Platinum 構成では、5TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別途購入できます。

1.6 オプションの機能またはサービス

1.6.1 IBM Datacap Insight Edition の使用許諾

IBM Datacap Insight Edition では、以下を含むコグニティブ・キャプチャー機能のセットが提供されます。

- 複雑で多様な文書および予測不能な書式設定の文書について ID、認識、分類およびデータ抽出を自動化する手段を組織に与える、アクション、機能、および Datacap の事前定義ルールセット。

- 文書タイプを判別する、文書に関する未定義項目の値の組を検索する、ビジネス構成 (顧客番号など) を特定して解決する、および人間、企業、業界、その他のエンティティを特定するのに役立つ、各ページの構造およびコンテンツを検証するための分析。

使用可能な Insight Edition の使用許諾は次のとおりです。

- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper**
IBM Datacap Copper の使用許諾を購入した組織ならびにコグニティブ・キャプチャーおよび文書処理の拡張機能を必要とする組織に提供されます。
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze**
IBM Datacap Bronze の使用許諾を購入した組織ならびにコグニティブ・キャプチャーおよび文書処理の拡張機能を必要とする組織に提供されます。
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver**
IBM Datacap Silver の使用許諾を購入した組織ならびにコグニティブ・キャプチャーおよび文書処理の拡張機能を必要とする組織に提供されます。
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold**
IBM Datacap Gold の使用許諾を購入した組織ならびにコグニティブ・キャプチャーおよび文書処理の拡張機能を必要とする組織に提供されます。
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum**
IBM Datacap Platinum の使用許諾を購入した組織ならびにコグニティブ・キャプチャーおよび文書処理の拡張機能を必要とする組織に提供されます。

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

お客様が、選択された構成に含まれる TB ストレージを超える場合、お客様は追加の使用許諾を購入する必要があります。

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この環境は、スタンバイの災害復旧サイトとして実装されている場合を除き、実稼働目的に使用することはできません。

- 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。
- お客様は希望される場合には、実稼働用と災害復旧用に異なるインスタンス・サイズを選択することができます。
 - IBM Datacap Non-Production Environment Copper**
IBM Datacap Non-Production Environment Copper は、IBM Datacap Copper と同規模に設定され、類似の処理機能を提供します。
 - IBM Datacap Non-Production Environment Bronze**
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze は、IBM Datacap Bronze と同規模に設定され、類似の処理機能を提供します。
 - IBM Datacap Non-Production Environment Silver**
IBM Datacap Non-Production Environment Silver は、IBM Datacap Silver と同規模に設定され、類似の処理機能を提供します。
 - IBM Datacap Non-Production Environment Gold**
IBM Datacap Non-Production Environment Gold は、IBM Datacap Gold と同規模に設定され、類似の処理機能を提供します。
 - IBM Datacap Non-Production Environment Platinum**
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum は、IBM Datacap Platinum 2.0 と同規模に設定され、類似の処理機能を提供します。

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

お客様は選択された仮想プライベート環境をシングル・テナントのプライベート・インフラストラクチャーへアップグレードできます。これには最大 20 TB のアウトバウンド帯域幅 (別途引用される高めの帯域幅) が含まれます。

1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

IBM が承認した米国の官公庁のお客様およびその他のお客様に提供されるこのアドオン・サービスでは、仮想プライベート環境インフラストラクチャー (すべて連邦データセンターに含まれています。) として実装される、お客様が選択した「クラウド・サービス」構成します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「クラウド・サービス」に関する「Data Security and Privacy Principles」 (<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとし、IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティー対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、以下に記述される個人データおよび機密性の高い個人データが含まれるコンテンツを処理することができます。本「クラウド・サービス」は、さらなる規制要件が適用されるデータを処理するために設計されたものではありません。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークとクライアント・ネットワーク・アクセス・ポイント間のデータ伝送中にコンテンツを暗号化します。「クラウド・サービス」では、静止時にコンテンツを暗号化します。

すべてのデータは、FIPS 1402 レベル 1 に準拠したディスク全体の暗号化を活用して保護されます。本ソリューションのデータの分類は、クライアント・センシティブと分類されているデータに初期設定されています。意図されたワークロードについてお客様から要求があった場合、IBM はお客様と協力してその他の規制要件 (HIPAA、PIPEDA など) に対処します。また、IBM はソリューション・アーキテクチャーおよびサービス料金に影響を及ぼすことができます。

「クラウド・サービス」オファリングは現在、ISO27001 の認証を受けています。ISO27001 の認定を受けたクラウド製品のリストは以下で提供されています。 <http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUI12444USEN&attachment=KUI12444USEN.PDF>。

「クラウド・サービス」は HIPAA 対応であり、本要件の顧客通知を備えています。

本「クラウド・サービス」は、IBM の「プライバシー・シールド」認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国にあるデータセンターでホストすることを選択した場合に、「IBM Privacy Shield Privacy Policy」 (http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) に掲載) が適用されます。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するのとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとし、お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとし、

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとし、有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用で

きない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、(特定の機能の問題ではなく)システムが全く利用できないことに関連しており、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジー、設計もしくは指示の問題、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」* の割合)
< 99.8%	2%
< 99%	5%
< 95%	10%

* 「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、電子メール、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。IBM は、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用が可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 「テラバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1 テラバイトは、2 の 40 乗バイトです。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「テラバイト」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 セットアップ・サービス料金

「セットアップ・サービス」は、「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、「取引文書」に記載された料金で請求されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加条件

7.1 イネーブリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネーブリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネーブリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネーブリング・ソフトウェアを使用することができます。イネーブリング・ソフトウェアは、以下の条件で提供されます。

イネーブリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
開発者ワークステーション – IBM Datacap	Datacap の許可ライセンス条項: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument 追加のオーバーライド条件 お客様は、お客様の Datacap on Cloud 実稼働環境での実装用アプリケーションのテストおよび検証のために、このプログラムにアクセスして、それをダウンロードできます。本プログラムは、非実稼働の使用に制限されます。
開発者ワークステーション – IBM Datacap Insight Edition	Datacap Insight Edition Add-On Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument 追加のオーバーライド条件 お客様は、お客様の Datacap on Cloud 実稼働環境での実装用アプリケーションのテストおよび検証のために、このプログラムにアクセスして、それをダウンロードできます。本プログラムは、非実稼働の使用に制限されます。

7.2 バックアップ

データおよび環境に対するルーチン・バックアップが提供されます。実稼働環境の場合、実稼働の VM イメージ、バックアップ、メタデータ、およびコンテンツを非同期で 2 次センターへ複製することも含まれます。

7.3 クラウド・サービスの有効期限

「クラウド・サービス」の満了または終了前に、お客様が、保持するデータを抽出するために「クラウド・サービス」の提供済みの報告機能またはエクスポート機能を使用する場合、その使用はお客様の責任となります。必要に応じて、IBM は、契約終了前に、業界標準の、相互に合意可能な形式でお客様のデータ抽出を支援できます。追加のデータ移行サービスも利用可能ですが、別途見積もりが行われる場合があります。契約の終了後、IBM は安全に当該環境およびすべてのデータ・バックアップを消去します。

7.4 災害復旧

「クラウド・サービス」は、以下に定義された事業継続性の目標をサポートするよう構成されています。事業継続性の目標は、1次コンピューティング・ロケーションでの災害発生後、合理的に想定される短期間のうちに、データの損失を最小限に抑え、組織の重要なビジネス機能が運用状態にまで復旧していることを確認するのに役立ちます。1次コンピューティング・ロケーションで事故が発生した際に確実に2次ロケーションへのフェイルオーバーが行われるとの判断が下されたら、下記の復旧目標をサポートするために、IBMが事業継続性計画および関連する活動を実行するものとします。本「クラウド・サービス」については、1次ロケーションでのサービスがリストアされるまで実稼働ワークロードを受け入れるために非実稼働環境のリフレッシュおよび再構成が実行されます。

事業継続性の目標	
目標復旧時点	4時間
目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none">● 2次の同等の「非実稼働」環境を購入した場合には連続して4時間。● 2次の「非実稼働」環境を購入しない場合には、少なくとも連続して24時間。