

IBM Datacap on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a parte contratante, seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE - Proof of Entitlement) aplicáveis são fornecidas como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Datacap on Cloud é uma solução em nuvem privada para processamento e captura de documentos, que fornece:

- a. A criação e implementação de aplicativos de captura, que:
 - Aceitam documentos recebidos em formatos suportados de imagens e de documentos eletrônicos (por exemplo, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF etc.).
 - Recebem documentos de diversas origens, incluindo scanners, FAX, e-mail, sistemas de arquivos e dispositivos móveis.
 - Aplicam recursos suportados de aprimoramento de imagem, tais como rotação automática, endireitamento e remoção de manchas, a esses documentos.
 - Aplicam técnicas de reconhecimento e extração de dados, tais como Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR - Optical Character recognition), Reconhecimento Inteligente de Caracteres, Reconhecimento de Marca Ótica, Reconhecimento de Código de Barras, conforme suportado pelo Datacap.
 - Definem páginas e "impressões digitais" como modelos para reconhecimento automatizado de páginas e extração de dados.
 - Verificação de dados manualmente ou através de regras automatizadas.
 - Convertem documentos para formatos alternativos.
 - Exportam para um diretório ou para uma Nuvem da IBM suportada.
 - Fornecem acesso ao Serviço em Nuvem através do aplicativo Datacap Mobile, disponível na Apple App store ou na Google Play store.
 - Uma infraestrutura privada, virtual e segura
- b. Replicação de dados de produção para um local secundário a fim de auxiliar a recuperação de desastre
- c. Até 4 TB de largura de banda de saída; uma largura de banda superior deve ser cotada separadamente
- d. Monitoramento de ambiente 24 horas por dia, 7 dias por semana, varredura de vírus, serviços de teste de invasão/detecção de intrusão, correções de software e atualizações de software (serviços de migração de dados, atividades necessárias para configurações customizadas ou extensões devem ser cotadas separadamente).
- e. Se um ambiente de não produção for adquirido para fins de Recuperação de Desastre:
 - (1) serão realizados testes em uma amostra representante do portfólio geral do Cliente pelo menos uma vez por ano.
 - (2) Requisitos adicionais, como testes em ambientes específicos do Cliente serão cotados separadamente.
- f. Integração de Diretório Ativo
Opções incluídas: (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)
 - Autenticação para o Servidor LDAP do Serviço em Nuvem replicando de volta para o LDAP do Cliente no local
 - Suporte para 1 (um) Servidor de Diretório Ativo
 - Fornecimento de um controlador de domínio (Somente Leitura) no Serviço em Nuvem que está no domínio do Cliente.

- Gestão pelo Cliente de todo acesso do usuário final ao ambiente em nuvem (grupos, IDs, acesso).
- Direitos de Administrador completos para o Cliente
- Autenticação para o servidor LDAP do Serviço em Nuvem no qual o Cliente gerencia os usuários (fora do domínio do Cliente).
- Possibilidade de assinalar para o controlador de domínio do Cliente no local para autenticação
 - Possíveis implicações de desempenho
 - Autenticação para a vida útil da sessão
- Possibilidade de fornecer autenticação SAML, se necessário.

Outras configurações (por exemplo, fragmentos manuais ou de script do diretório de arquivo LDAP para o Serviço em Nuvem; opções de federação, incluindo MS Federation Services ou outros) devem ser cotadas separadamente.

g. O Datacap Desktop está disponível através de uma sessão de área de trabalho remota em um ambiente em nuvem de não produção. O Cliente da Web do IBM Datacap Navigator é a interface com o usuário do Datacap on Cloud para a mudança de fluxos de trabalho, usuários, grupos e para a interação com o aplicativo de captura.

(1) Os seguintes componentes do Datacap estão disponíveis através da sessão de área de trabalho remota em um ambiente em nuvem de não produção:

- 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) Os clientes do Datacap on Cloud devem usar uma sessão de área de trabalho remota para desenvolver aplicativos de captura na nuvem, usando o Datacap Studio ou o Datacap FastDoc.

(3) Devido às limitações de licença do Windows, os ambientes de não produção do Datacap on Cloud são limitados a 2 sessões de área de trabalho remota simultâneas.

Os serviços customizados de integração, configuração e implementação de solução e ofertas adicionais estão disponíveis por um encargo extra, nos termos de uma descrição do trabalho.

Atualizações de software como parte do serviço estão incluídas. Atualizações que exigem migração de dados ou quaisquer extensões customizadas não estão incluídas.

A oferta básica inclui a prestação em datacenters selecionados em um ambiente multi-tenant. Qualquer fornecimento fora desses centros exigirá o Dedicated Add-On. Cada oferta representa a capacidade de processar determinadas quantias de volumes de dados e operações do usuário no período de tempo especificado, conforme descrito abaixo. As descrições de capacidade se destinam a ser diretrizes para ajudar um Cliente a selecionar uma configuração adequada para cargas de trabalho desejadas; os resultados reais podem variar com base nas circunstâncias específicas do Cliente.

Cada Instância de Oferta de Serviço Básico inclui armazenamento temporário suficiente para armazenamento de documentos por uma semana.

Cada configuração do Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold e Platinum) reflete a capacidade do Serviço em Nuvem de suportar uma Carga de Trabalho de Captura Típica e pode ser usada para fins de planejamento.

Uma Carga de Trabalho de Captura Típica é definida como:

- Arquivos PDF ou TIF recebidos em preto e branco, formatados e com boa qualidade
- Documento de 5 páginas
- Aprimoramento "suave" na imagem (remoção de distorção, rotação, etc.)
- Reconhecimento Óptico de Caracteres apenas na primeira página; extrair entre 5 a 10 campos
- Armazenamento como PDF ou TIF
- Exportação de metadados e de imagem para um diretório temporário por, no máximo, 7 dias
- Baseado em um tempo de processamento diário de 24 horas

Outras cargas de trabalho também são possíveis. Observe que cargas de trabalho mais simples podem resultar em um rendimento maior. Um processamento mais complexo pode resultar em um rendimento menor.

1.1 IBM Datacap Copper

Esta configuração destina-se a apoiar organizações, linhas de negócios ou departamentos com:

- Processamento de até 10.000 páginas por dia com base na Carga de Trabalho de Captura Típica definida anteriormente.
- A configuração Copper fornece 500 GB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

1.2 IBM Datacap Bronze

Esta configuração destina-se a apoiar organizações, linhas de negócios ou departamentos com:

- Processamento de até 50.000 páginas por dia com base na Carga de Trabalho de Captura Típica definida anteriormente.
- A configuração Bronze fornece 1 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

1.3 IBM Datacap Silver

Esta configuração destina-se a apoiar organizações, linhas de negócios ou departamentos com:

- Processamento de até 100.000 páginas por dia com base na Carga de Trabalho de Captura Típica definida anteriormente.
- A configuração Silver fornece 1 TB adicionais de armazenamento; TB de armazenamento podem ser comprados separadamente.

1.4 IBM Datacap Gold

Esta configuração destina-se a apoiar organizações, linhas de negócios ou departamentos com:

- Processamento de até 500.000 páginas por dia com base na Carga de Trabalho de Captura Típica definida anteriormente.
- A configuração Gold fornece 3 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

1.5 IBM Datacap Platinum

Esta configuração destina-se a apoiar organizações, linhas de negócios ou departamentos com:

- Processamento de até 1.000.000 de páginas por dia com base na Carga de Trabalho de Captura Típica definida anteriormente.
- A configuração Platinum fornece 5 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

1.6 Recursos ou Serviços Opcionais

1.6.1 Autorizações do IBM Datacap Insight Edition

O IBM Datacap Insight Edition fornece um conjunto de recursos cognitivos de captura, incluindo:

- Ações, funções e conjuntos de regras Datacap pré-configurados, que ajudam as organizações a automatizar a identificação, o reconhecimento, a classificação e a extração de dados de documentos complexos, variáveis e de formatação imprevisível.
- Análise para examinar a estrutura e o conteúdo de cada página a fim de ajudar a determinar o tipo de documento, encontrar pares de valores de item indefinidos em documentos, identificar e resolver arquiteturas de negócios (tais como números de conta) e identificar entidades humanas, corporativas, industriais e outras.

As seguintes autorizações do Insight Edition estão disponíveis:

- a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
Disponível para organizações que adquiriram a autorização do IBM Datacap Copper e que precisam de recursos avançados de captura cognitiva e de processamento de documentos.
- b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
Disponível para organizações que adquiriram a autorização do IBM Datacap Bronze e que precisam de recursos avançados de captura cognitiva e de processamento de documentos.
- c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
Disponível para organizações que adquiriram a autorização do IBM Datacap Silver e que precisam de recursos avançados de captura cognitiva e de processamento de documentos.
- d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
Disponível para organizações que adquiriram a autorização do IBM Datacap Gold e que precisam de recursos avançados de captura cognitiva e de processamento de documentos.
- e. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
Disponível para organizações que adquiriram a autorização do IBM Datacap Platinum e que precisam de recursos avançados de captura cognitiva e de processamento de documentos.

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

Se o Cliente exceder o armazenamento em TB incluído na configuração selecionada, o Cliente deverá comprar uma autorização adicional.

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

O Cliente poderá comprar uma instância distinta para propósitos de teste e desenvolvimento. Este ambiente não deve ser usado para fins de produção, exceto quando implementado como um site de recuperação de desastres em modo de espera.

- a. O ambiente de não produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.
- b. O Cliente pode escolher tamanhos diferentes de instâncias e recuperação de desastre se desejar:
 - (1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper
IBM Datacap Non-Production Environment Copper possui o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante à do IBM Datacap Copper.
 - (2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze possui o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante à do IBM Datacap Bronze.
 - (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver
IBM Datacap Non-Production Environment Silver possui o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante à do IBM Datacap Silver.
 - (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold possui o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante à do IBM Datacap Gold.

(5) **IBM Datacap Non-Production Environment Platinum**

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum possui o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante à do IBM Datacap Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

O Cliente pode aprimorar um ambiente privado virtual selecionado para uma infraestrutura single tenant privada. Isto inclui até 20 TB de largura de banda de saída; largura de banda superior deve ser cotada separadamente.

1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Este serviço complementar, disponível para Clientes do governo dos EUA e outros Clientes, conforme aprovação da IBM, estabelece que a configuração de Serviço em Nuvem selecionada pelo Cliente seja implementada como uma infraestrutura de ambiente privado virtual totalmente contida em um data center federal.

2. Descrição da Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para Serviços em Nuvem disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de privacidade e de segurança de dados da IBM não reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem pode ser utilizado para processar conteúdo com dados pessoais e dados pessoais sigilosos, descritos abaixo, se o Cliente, como controlador de dados, determinar que as medidas de segurança técnicas e organizacionais são apropriadas para os riscos apresentados pelo processamento e pela natureza dos dados a serem protegidos. O Serviço em Nuvem não foi projetado para processar dados para os quais requisitos regulatórios adicionais se aplicam.

2.1 Responsabilidades e Recursos de Segurança

O Serviço em Nuvem implementa os recursos de segurança a seguir:

O Serviço em Nuvem criptografa conteúdo durante a transmissão de dados entre a rede da IBM e o ponto de acesso de rede do Cliente. O Serviço em Nuvem não criptografa conteúdo quando em repouso.

Todos os dados são protegidos usando o FIPS 1402 nível 1 de criptografia de disco inteiro compatível. A classificação de dados para esta solução está padronizada para classificar os dados do Cliente como dados sigilosos. A IBM trabalhará com o Cliente para abordar outros requisitos regulamentares (como HIPAA, PIPEDA, etc.) para a carga de trabalho desejada, podendo afetar a arquitetura da solução e os encargos.

Atualmente, o Serviço em Nuvem é certificado pelo ISO 27001. As listas de produtos na nuvem certificados pelo ISO 27001 estão disponíveis em: <http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUJ12444USEN&attachment=KUJ12444USEN.PDF>.

O Serviço em Nuvem está preparado segundo o HIPAA com a notificação do Cliente sobre esse requisito.

Este Serviço em Nuvem está incluído na certificação Privacy Shield da IBM e aplica-se quando o Cliente escolhe hospedar o Serviço em Nuvem em um datacenter localizado nos Estados Unidos e está sujeito à Política de Privacidade Privacy Shield da IBM, disponível em http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e aplica-se apenas ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que há um impacto crítico no negócio e o Serviço em Nuvem não está disponível. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será

um crédito em uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade está relacionado à indisponibilidade completa do sistema (e não a problemas com funções específicas) e é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado e não inclui tempo relacionado a uma interrupção de manutenção programada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o conteúdo ou tecnologia do Cliente ou de terceiros, designs ou instruções; configurações e plataformas de sistema não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de 1/12 (um doze avos) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo mensal* para o mês contratado que é objeto da reivindicação)
< 99,8%	2%
<99%	5%
< 95%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente ao Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail e por um sistema de relatórios de problemas on-line. A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook que fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargo especificada no Documento de Transação:

- Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- Instância é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- Terabyte é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Terabyte corresponde a 2 elevados à 40ª potência de byte. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Terabytes processados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos de Serviço de Configuração

Os Serviços de Configuração são comprados em uma base por Compromisso e serão faturados no encargo especificado no Documento de Transação.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou termina no final da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível, mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o final do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

7.1 Software de Ativação

O Serviço em Nuvem requer o uso do software de ativação que o Cliente transfere por download para os sistemas do Cliente a fim de facilitar o uso do Serviço em Nuvem. O Cliente somente pode utilizar o software de ativação em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem. O software de ativação é fornecido ao Cliente sob os seguintes termos:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
Developer Workstation – IBM Datacap	<p>Termos de Licença Autorizados do Datacap: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument</p> <p>Termos adicionais de substituição O Cliente pode acessar este programa e fazer o download para fins de teste e verificação de aplicativos para implementação no ambiente de produção do Datacap on Cloud do Cliente. Este programa está restrito ao uso de não produção.</p>
Developer Workstation – IBM Datacap Insight Edition	<p>Complemento Autorizado do Datacap Insight Edition: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument</p> <p>Termos adicionais de substituição O Cliente pode acessar este programa e fazer o download para fins de teste e verificação de aplicativos, para implementação no ambiente de produção do Datacap on Cloud do Cliente. Este programa está restrito ao uso de não produção.</p>

7.2 Backup

São fornecidos backups de rotina para os dados e os ambientes. Para ambientes de produção, também é fornecida a replicação assíncrona de imagens VM de produção, de backups, de metadados e de conteúdo para a central secundária.

7.3 Expiração do Serviço em Nuvem

Antes da expiração ou rescisão do Serviço em Nuvem, é responsabilidade do Cliente usar qualquer um dos relatórios fornecidos ou dos recursos de exportação do Serviço em Nuvem para extrair os dados a serem mantidos pelo Cliente. Se solicitado, a IBM pode ajudar com o fornecimento de um dos dados do Cliente em um formato padrão de mercado, mutuamente acordado antes da rescisão do contrato.

Serviços de migração de dados adicionais também estão disponíveis e serão cotados separadamente. Após a rescisão do contrato, a IBM apagará de forma segura o ambiente e todos os backups de dados.

7.4 Recuperação de Desastres

O Serviço em Nuvem foi configurado para suportar os objetivos de continuidade de negócios definidos abaixo. Os objetivos de continuidade de negócios ajudam a garantir que, após um desastre no local de computação primário, as principais funções de negócios de uma organização sejam recuperadas para um estado operacional, com um mínimo de perda de dados, dentro de um período razoavelmente curto.

Uma vez que se determine que um incidente no local de computação primário garante um failover no local secundário, planos de continuidade de negócios e atividades relacionadas devem ser executados pela IBM em apoio aos objetivos de recuperação observados abaixo. Para este Serviço em Nuvem, o ambiente de não produção será atualizado e reconfigurado para aceitar cargas de trabalho de produção até que o serviço no local primário seja restaurado.

Objetivos de Continuidade de Negócios	
Objetivo de Ponto de Recuperação	4 horas
Objetivo de Tempo de Recuperação	<ul style="list-style-type: none">• 4 horas consecutivas quando um ambiente equivalente de Não Produção secundário tiver sido comprado.• Pelo menos 24 horas consecutivas se nenhum ambiente de Não Produção secundário tiver sido comprado.