

## 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（另外報價收費之客製配置或延伸項目所需之資料移轉服務或活動）。
- e. 基於「災難回復」目的而採購「非正式作業環境」(Non-Production Environment) 者，適用下列規定：
  - (1) 對本公司整體「客戶」投資組合中之代表範例進行測試，每年至少進行一次。
  - (2) 其他需求（例如：「客戶」特定環境測試）則需另外報價收費。
- f. 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
    - 支援一部 Active Directory 伺服器
    - 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
    - 鑑別階段作業使用期限。

- 於必要時提供 SAML 鑑別。

另外報價收費之配置（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 MS Federation Services 或其他項目）。

- g. **Datacap Desktop** 係透過非正式作業雲端環境中之遠端桌面階段作業提供。IBM **Datacap Navigator Web Client** 為 **Datacap on Cloud** 使用者介面，用於變更工作流程、使用者、群組，以及以其他方式使用擷取應用程式。

(1) 下列 **Datacap** 元件係透過非正式作業雲端環境中之遠端桌面階段作業提供：

- **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** 客戶必須透過遠端桌面階段作業，於雲端上使用 **Datacap Studio** 或 **Datacap FastDoc** 開發擷取應用程式。

(3) 茲因 **Windows** 授權限制，非正式作業 **Datacap on Cloud** 環境之並行遠端桌面階段作業數量，以二個為限。

提供客製解決方案實作、配置、整合等服務及其他供應項目，此等服務及供應項目需依工作說明書規定收取額外費用。

包含軟體升級（作為服務之一部分）。不含需要移轉資料或任何客製延伸規格之升級。

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。

各「基本服務供應項目實例」均包含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 儲存容量可另外購買之。

## 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 儲存容量可另外購買之。

## 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 儲存容量可另外購買之。

## 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 儲存容量可另外購買之。

## 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 儲存容量可另外購買之。

## 1.6 選用特性或服務

### 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 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 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 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 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 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，但作為待命災難回復網站而實作者不在此限。

- a. 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。
- b. 如有必要，「客戶」得選擇不同實例大小之正式作業及災難回復：
  - (1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper  
IBM Datacap Non-Production Environment Copper 之大小同於 IBM Datacap Copper，所提供之處理容量亦與其類似。
  - (2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze  
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze 之大小同於 IBM Datacap Bronze，所提供之處理容量亦與其類似。
  - (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver  
IBM Datacap Non-Production Environment Silver 之大小同於 IBM Datacap Silver，所提供之處理容量亦與其類似。
  - (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold  
IBM Datacap Non-Production Environment Gold 之大小同於 IBM Datacap Gold，所提供之處理容量亦與其類似。
  - (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum  
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum 之大小同於 IBM Datacap Platinum 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。

### 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，另外報價收費。

### 1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

本附加程式服務，經 IBM 核准後提供予美國政府「客戶」及其他「客戶」，提供「客戶」選定雲端服務配置，為將此配置實作為全部包含於聯邦資料中心之虛擬專用環境基礎架構。

## 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是否於受保護資料之處理及性質所涉風險係為適當，由「客戶」以資料控制者之身分判斷之。「雲端服務」之設計目的，並非在於處理適用其他法規之資料。

### 2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」執行下列安全特性：

「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。

本「雲端服務」目前已取得 ISO27001 認證。經 ISO27001 認證之雲端產品清單載明於下列網站：

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

本「雲端服務」符合 HIPAA 規範，並將此規定通知「客戶」。

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代管時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 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](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」之下列可用度服務水準協定 ("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 3 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」係有關整體系統之無法使用（而非特定功能之問題）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」還原時止，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) 的百分之十 (10%) 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)
< 99.8%	2%
<99%	5%
< 95%	10%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以主張之「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。

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及線上問題提報系統提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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。

### 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。

- 「約定」(Engagement) 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」。
- 「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。
- 「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。

## 5.2 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。於前述九十日前之期間後（到期日）至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 附加條款

### 7.1 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」之使用一併使用啟用軟體。啟用軟體依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款（若有）
Developer Workstation - IBM Datacap	Datacap 授權條款： <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument</a>  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查核之目的，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： <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument</a>  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查核之目的，得存取及下載本程式。本程式僅限於非正式作業用途。

### 7.2 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。

### 7.3 雲端服務之到期

於本「雲端服務」期滿或終止前，「客戶」有責任使用所提供之雲端服務報告或匯出特性擷取擬由「客戶」保留之資料。IBM 於「客戶」請求時，可在契約終止前以雙方合意且符合產業標準之格式，協助「客戶」進行其資料之擷取作業。另亦提供其他資料移轉服務，但需另外報價收取費用。IBM 於契約終止時，應以安全之方式，消除前揭環境及一切資料備份。

### 7.4 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 將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"><li>● 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）。</li><li>● 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）。</li></ul>