

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Content Manager OnDemand on Cloud (Servicio de Cloud) proporciona:

- a. Archivado de alta velocidad
 - Carga, indexación y archivado de impresiones generadas por aplicaciones, como informes, facturas, declaraciones, políticas, formularios de EOB, transacciones de pago/crédito, etc.
 - Flexibilidad para gestionar grandes archivos de datos con varios documentos
 - Soporte para diversos formatos de archivo (PDF, AFP, LineData, XML)
- b. Indexación automática
 - El programa de carga e indexación en entornos cloud extrae automáticamente los metadatos a partir de informes, declaraciones, etc. y rellena los campos de índice en BD relacionales base para la búsqueda y recuperación eficiente.
- c. Utilización eficaz del almacenamiento
 - Los datos archivados se comprimen para un uso eficaz del almacenamiento.
- d. Archivado con caducidad de los documentos
 - Para optimizar todavía más la utilización del almacenamiento, las políticas empresariales pueden definirse para que caduquen automáticamente los datos archivados en función del tipo de informe/declaración, etc.
- e. Archivado de transacciones bancarias que cumple los estándares XML.
- f. Acceso web y móvil a informes, declaraciones archivadas, etc.
- g. Es posible habilitar la Búsqueda de Texto Completo.
- h. Distribución periódica de informes a usuarios internos designados
- i. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria, soporte para la recuperación ante desastres.
- j. Una única infraestructura privada de inquilino segura, suministrada a través de centros de datos duales para una alta disponibilidad.
- k. Monitorización ininterrumpida (24x7) del entorno de producción

Todas las características anteriores están disponibles a través de la compra de los Derechos de Titularidad Necesarios de IBM Content Manager OnDemand on Cloud, como se describe a continuación.

1.2 Derechos de Titularidad Necesarios

El Cliente debe adquirir una suscripción a derechos de titularidad de Oferta de Servicio Básico y Almacenamiento, según se define a continuación.

Derecho de Titularidad de la Oferta de Servicio Básico

- Cada Oferta de Servicio Básico representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en un período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad son directrices para ayudar al Cliente a seleccionar una configuración específica 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 la configuración de hasta 10 definiciones de aplicación de informe o declaraciones distintas. Puede solicitarse la configuración de tipos de declaración / definiciones de aplicación de informe adicionales en cualquier momento mediante la compra de derechos de titularidad adicionales de IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, como se detalla a continuación, bajo un coste/costo adicional.
- Cada Instancia de Oferta de Servicio Básico también incluye un entorno de desarrollo destinado exclusivamente a desarrollo y pruebas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de Content Manager OnDemand Storage adicionales para utilizar con esta configuración.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 50 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 900 GB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 30 GB de datos con 60.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 500 GB de datos con 60.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

La oferta Gold proporciona el doble de capacidad de procesamiento que Content Manager OnDemand Silver:

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 100 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1800 GB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 60 GB de datos con 120.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1 Terabyte de datos con 120.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

La oferta Platinum proporciona cinco (5) veces la capacidad de procesamiento que Content Manager OnDemand Silver:

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos en el período de 12 horas.

- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 4,5 TB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 150 GB de datos con 300.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 2,5 TB de datos con 300.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.4 Derecho de Titularidad del Almacenamiento

El Cliente debe adquirir una cantidad adecuada de Almacenamiento Content Manager OnDemand para configurar con la instancia de Oferta de Servicio Básico seleccionada.

1.3 Características Opcionales

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

El Cliente puede adquirir definiciones de aplicación o informe/declaración adicionales para la configuración on demand, en cualquier momento. Cada derecho de titularidad de Solicitud proporciona configuración de hasta 10 definiciones de salida de aplicación o informe/declaración.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Content Manager OnDemand Development Environment se ha concebido únicamente para desarrollo y pruebas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

- El entorno de desarrollo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.
- El entorno de desarrollo no tiene ninguna cantidad incluida de definiciones de informe/declaración. El Cliente puede adquirir definiciones de salida de informe/aplicación de Content Manager OnDemand on Cloud.
- El entorno de desarrollo se proporciona con 500 GB de almacenamiento. Si se requiere más almacenamiento, el Cliente puede adquirir derechos de titularidad adicionales de IBM Content Manager OnDemand Storage.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos 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.

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 de producción.

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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. 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 tres (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 de producción 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 incidentes 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 pueden superar el 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

El servicio ha sido diseñado para tener una alta disponibilidad con el objetivo de estar disponible fuera de las ventanas de mantenimiento. No obstante, si el sistema queda por debajo de los umbrales señalados anteriormente, pueden solicitarse créditos de servicio utilizando el proceso definido anteriormente.

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	--

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online o por teléfono. IBM proporcionará información de contacto de soporte técnico e información y procesos relacionados. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente. Los tiempos de respuesta variarán en función de la naturaleza y la severidad de los problemas, como se indica a continuación.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

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:

- a. **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 del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. **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 un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Solicitud:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autorizó a IBM a realizar un servicio. En función del servicio, la Solicitud puede ser un aviso escrito o una solicitud de soporte realizada mediante llamada telefónica, correo electrónico o caso online. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Solicitudes tramitadas por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargos On Demand

Los cargos On Demand, según se especifican en el Documento Transaccional se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte On Demand.

Por ejemplo:

El Cliente puede adquirir definiciones de aplicación o informe/declaración adicionales para la configuración on demand, en cualquier momento. Cada derecho de titularidad de Solicitud proporciona configuración de hasta 10 definiciones de salida de aplicación o informe/declaración.

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 por meses, 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. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

Se incluye el software de habilitación siguiente:

AFP Viewer:

El Cliente puede acceder a AFP Viewer y descargarlo. AFP Viewer es un complemento de navegador web que el Cliente instala en el navegador web del usuario para ver documentos en formato AFP (Advanced Function Printing). El Cliente puede instalar AFP Viewer en los navegadores web de los usuarios que hayan sido configurados para el acceso web y necesiten acceder y ver documentos en formato AFP. La información para descargar el complemento de AFP Viewer se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

Los administradores pueden, opcionalmente, administrar CMOD on Cloud utilizando el software de habilitación cliente de Windows de Content Manager OnDemand, proporcionado por IBM.

8. General

8.1 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. Un Usuario Externo es una única persona, no empleado del Cliente, que no recibe pagos del Cliente o que no actúa en representación del Cliente. Una persona que sea empleado del Cliente o que reciba pagos del Cliente, pero no acceda al Servicio de Cloud dentro del ámbito de esa relación, puede ser un Usuario Externo. El Cliente es el único responsable respecto a estos Usuarios Externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo, por a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Externos respecto al Servicio de Cloud o b) malos usos del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Externos.

8.2 Software por FTP

Para enviar informes, declaraciones o cualquier otro documento que deba cargarse e indexarse en el Servicio de Cloud, se requiere el uso de un software de cliente FTP (File Transfer Protocol). IBM proporcionará información de conexión para conectarse al Servicio de Cloud para enviar datos para ser cargados e indexados en el Servicio de Cloud.

8.3 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede utilizar una conexión de software de VPN con la finalidad de conectarse de forma segura al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

8.4 Acceso por Web o Dispositivo Móvil al Servicio de Cloud

El Cliente designará a unas personas específicas, denominadas "Administradores de Usuarios", para configurar las cuentas de aquellos usuarios que requieran acceso web o móvil al Servicio de Cloud. Sólo los usuarios dentro de la organización del Cliente pueden tener acceso al Servicio de Cloud a través de la interfaz web o móvil. IBM proporcionará información de conexión para dispositivos web/móviles.

8.5 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la

finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

8.6 Función restringida en el Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud prohíbe el uso de la opción de masterización en CD-ROM y el Cliente acepta que dicha función no está disponible para su uso.