

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Serviço em Nuvem) fornece:

- a. Arquivamento de Alta Velocidade
 - Carregamento, indexação e arquivamento de produtos impressos gerados por aplicativos, tais como relatórios, faturas, extratos, políticas, explicação de benefícios e transações de pagamento/crédito.
 - Flexibilidade para processar grandes arquivos de dados com vários documentos
 - Suporte para os formatos de arquivo PDF, AFP, Line Data e XML
- b. Indexação Automática
 - O programa de carregamento e indexação em Nuvem extrai automaticamente metadados de relatórios e instruções, preenchendo campos de índice no banco de dados relacional para busca e recuperação eficientes.
- c. Utilização do Armazenamento
 - Os dados arquivados são compactados para utilização de armazenamento eficiente.
- d. Arquivamento com expiração de documento
 - Para otimizar ainda mais a utilização do armazenamento, é possível definir políticas corporativas para expirar automaticamente os dados arquivados com base no tipo de relatório ou instrução.
- e. Arquivamento de transações financeiras que obedecem padrões XML.
- f. Acesso pela web e a partir de dispositivos móveis a declarações e relatórios arquivados.
- g. Possibilidade de ativação da Procura de Texto Completa para localizar documentos armazenados por qualquer texto contido dentro de um documento.
- h. Possibilidade de ativação de retenções para evitar a expiração de documentos.
- i. Distribuição periódica de relatórios para usuários internos designados
- j. Replicação de dados de produção para um local secundário a fim de auxiliar a recuperação de desastre
- k. Uma infraestrutura privada, segura e virtual
- l. Conexão VPN padrão única.
- m. Até 4 TB de largura de banda de saída
- n. Monitoramento do ambiente de produção 24 horas por dia, 7 dias por semana, varredura de vírus, serviços de detecção de intrusão/teste de invasão, correções de software e upgrades de software.
- o. Gerenciamento de solicitações de mudança para Ambientes de Produção: o gerenciamento padrão de solicitações de mudança segue até três solicitações de mudança por semana nos primeiros três meses de serviço e até uma solicitação de mudança por semana posteriormente. Calcula-se 7 dias de lead time (tempo de provisionamento) para solicitações de mudança. Solicitações de mudança não usadas podem não ser renovadas.
- p. Os Serviços em Nuvem rotulados como Não Produção estão sujeitos às seguintes limitações:
 - O Cliente será responsável pelo monitoramento do Serviço em Nuvem.
 - O Cliente será responsável por gerenciar todas as mudanças que não são de manutenção no Serviço em Nuvem.

O Serviço em Nuvem pode ser usado apenas como parte do ambiente interno de desenvolvimento e de teste do Cliente para atividades internas de não produção, incluindo, entre outros, testes, ajuste de

desempenho, diagnóstico de falhas, benchmarking interno, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou adições ou extensões de desenvolvimento usadas internamente por meio de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar nenhuma parte do Serviço em Nuvem para quaisquer outros propósitos sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos em PDF: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 25 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 450 GB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos em PDF com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 15 GB de dados com 30.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- d. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 250 GB de dados, juntamente com 30.000 operações de pesquisas e recuperações simultâneas de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Bronze fornece 1 TB de armazenamento.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos em PDF: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 50 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos AFP e ou Line Data: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 900 GB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos em PDF com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 30 GB de dados com 60.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- d. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 500 GB de dados, juntamente com 60.000 operações de pesquisas e recuperações simultâneas de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Silver fornece 1 TB de armazenamento.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos em PDF: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 100 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos AFP e ou Line Data: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 1.800 GB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos em PDF com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação

designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 60 GB de dados com 120.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.

- d. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 1 Terabyte de dados, juntamente com 120.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Gold fornece 3 TB de armazenamento.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos em PDF: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 250 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 4,5 TB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos em PDF com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 150 GB de dados com 300.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- d. Carregamento e indexação de documentos AFP e/ou Line Data com pesquisa/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos são enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 2,5 TB de dados, juntamente com 300.000 operações simultâneas de pesquisa e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Platinum fornece 5 TB de armazenamento.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Este Serviço em Nuvem fornece 1 TB de armazenamento adicional.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Este Serviço em Nuvem fornece armazenamento de arquivo em incrementos de 1 TB. O armazenamento de arquivo é destinado a dados que requerem uso menos frequente e pode estar sujeito a limitações de desempenho.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Este Serviço em Nuvem fornece upgrade de um ambiente virtual privado selecionado para uma infraestrutura single tenant privada, incluindo até 20 TB de largura de banda de saída.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Este Serviço em Nuvem, disponível para Clientes do governo dos EUA e outros Clientes aprovados pela IBM, fornece uma configuração do Serviço em Nuvem selecionado pelo Cliente para ser implementada como uma infraestrutura privada de ambiente virtual totalmente contida em um datacenter federal. Nota: se o cliente tiver vários ambientes de produção e não produção, os Complementos de Datacenters Federais deverão ser obtidos para todos os ambientes que devem ser implementados em um datacenter Federal.

1.2.5 Ambientes de Não Produção do IBM Content Manager OnDemand

Os seguintes Serviços em Nuvem estão limitados ao uso de Não Produção. "Não Produção" significa que o Serviço em Nuvem pode ser usado apenas como parte do ambiente interno de desenvolvimento e de teste do Cliente para atividades internas de não produção, incluindo, entre outras, testes, ajuste de desempenho, diagnóstico de falhas, benchmarking interno, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou adições ou extensões de desenvolvimento usadas internamente por meio de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar nenhuma parte do

Serviço em Nuvem para quaisquer outros propósitos sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

a. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0**

Este Serviço em Nuvem fornece uma Instância separada, com sua configuração dimensionada da mesma forma e fornecendo a mesma capacidade de processamento do IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, mas a alta disponibilidade e a recuperação de desastres não estão incluídas.

b. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0**

Este Serviço em Nuvem fornece uma Instância separada, com sua configuração dimensionada da mesma forma e fornecendo a mesma capacidade de processamento que o IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, mas a alta disponibilidade e a recuperação de desastres não estão incluídas.

c. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0**

Este Serviço em Nuvem fornece uma Instância separada, com sua configuração dimensionada da mesma forma e fornecendo a mesma capacidade de processamento do IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, mas a alta disponibilidade e a recuperação de desastres não estão incluídas.

d. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0**

Este Serviço em Nuvem fornece uma Instância separada, com sua configuração dimensionada da mesma forma e fornecendo a mesma capacidade de processamento do IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, mas a alta disponibilidade e a recuperação de desastres não estão incluídas.

1.3 Serviços de Aceleração

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) orientação sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Este Serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expira 90 dias após a data do Documento de Transação, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

Este serviço sob demanda fornece até 50 horas de consultoria remota para serem utilizadas para a execução de atividades, incluindo (1) assistência com casos de uso, incluindo casos de uso de movimentação de dados para o suporte de uma movimentação de dados única e momentânea; (2) orientação sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendações sobre preparação, execução e validação para carregamento de dados iniciais (incluindo configuração de ambientes de origem e destino e movimentação de dados, conforme definido no caso de uso de movimentação de dados) e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades"). Este serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expira 12 meses após a data do Documento de Transação ou no último dia da vigência de subscrição inicial do Serviço em Nuvem, o que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, caso os itens a seguir se apliquem e até o limite dessa aplicação: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (RGPD); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a este Serviço em Nuvem:

- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Solicitação é o ato pelo qual o Cliente autoriza a IBM a executar um serviço enviado ou gerenciado pelos Serviços em Nuvem.
- Terabyte corresponde à 2 elevado à 40^{a} potência de um byte processado, utilizado, armazenado ou configurado pelo Serviço em Nuvem.

4.2 Encargos de Serviços Remotos

Um serviço remoto expira 90 dias após a compra, independentemente de o serviço remoto ter sido usado.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Verificação

O Cliente irá i) manter, e fornecer mediante solicitação, registros e resultados obtidos por ferramentas do sistema, conforme razoavelmente necessário para que a IBM e seu auditor independente verifiquem a conformidade do Cliente com o Contrato e ii) prontamente solicitar e pagar pelas autorizações necessárias nos encargos em vigor da IBM, bem como por outros encargos e passivos apurados como

resultado de tal verificação, conforme a IBM especificar em uma fatura. Essas obrigações de verificação de conformidade permanecem aplicáveis durante o período de vigência do Serviço em Nuvem e pelos dois anos subsequentes.

5.2 Software de Ativação

O Software de Ativação é fornecido ao Cliente sob os termos a seguir:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
AFP Viewer	O Cliente pode acessar e fazer o download do AFP Viewer. AFP Viewer é um plug-in de navegador da web que o Cliente pode instalar no navegador da web do usuário para visualizar documentos no formato AFP (Advanced Function Printing). O Cliente pode instalar o AFP Viewer no navegador da web daqueles usuários que foram configurados para acesso à web e que precisam acessar e visualizar documentos em formato AFP. As informações sobre o download do AFP Viewer Plug-in serão fornecidas mediante solicitação por escrito do Cliente.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	O Cliente pode acessar e fazer download deste software de cliente para fins de teste e verificação ou para fins de criação de IDs de usuários da equipe da organização do Cliente que terá acesso ao serviço em nuvem.
OnDemand Web Enablement Kit	O OnDemand Web Enablement Kit fornece APIs Java para o Content Manager OnDemand. O Cliente pode acessar e fazer download deste software a fim de desenvolver aplicativos customizados que precisam acessar ou interoperar com o Serviço em Nuvem.
ARSLoad	O Cliente pode acessar e fazer o download do programa ARSLoad. É usado para carregar e indexar dados no Content Manager OnDemand.

5.3 Software de FTP

Para enviar relatórios, instruções ou quaisquer outros documentos a serem carregados e indexados no Serviço em Nuvem, o Cliente precisa usar software cliente FTP (File Transfer Protocol - Protocolo de Transferência de Arquivos). A IBM fornecerá informações de conexão para se conectar ao Serviço em Nuvem a fim de enviar dados para serem carregados e indexados ao Serviço em Nuvem.

5.4 Rede Privada Virtual (VPN)

O Cliente pode selecionar o uso de uma conexão VPN de software para se conectar ao Serviço em Nuvem com segurança. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação do Cliente por escrito. Configuração de até um terminal de VPN (gateways) fornecido.

5.5 Função Restrita no Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem proíbe o uso da opção de masterização do CD-ROM e o Cliente concorda que essa função não está disponível para uso.