

## Descripción del Servicio

### IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 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, explicación de beneficios y transacciones de pago/crédito.
  - Flexibilidad para gestionar grandes archivos de datos con varios documentos.
  - Soporte para los formatos de archivo PDF, AFP, Line Data y XML.
- b. Indexación automática
  - El programa de carga e indexación en entornos cloud extrae automáticamente los metadatos a partir de informes y declaraciones, y rellena los campos de índice en bases de datos relacionales base para la búsqueda y recuperación eficiente.
- c. Utilización 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 o declaración.
- e. Archivado de transacciones bancarias que cumple los estándares XML.
- f. Acceso web a informes y declaraciones archivadas con IBM Content Navigator.
- g. Pueden activarse las retenciones, para evitar el vencimiento de un documento.
- h. Distribución periódica de informes a usuarios internos designados.
- i. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación tras desastre.
- j. Infraestructura privada virtual segura
- k. Conexión VPN estándar única.
- l. Monitorización ininterrumpida del entorno productivo, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software
- m. Gestión de solicitudes de cambio para entornos productivos: la gestión de solicitudes de cambio estándar realiza el seguimiento de un máximo de 3 solicitudes de cambio por semana durante los primeros 3 meses de servicio y un máximo de 1 solicitud de cambio por semana posteriormente. El plazo de entrega previsto para las solicitudes de cambio es de 7 días. Las solicitudes de cambio no utilizadas no se pueden transferir.
- n. Los Servicios de Cloud etiquetados como No Productivos ("Non-Production") están sujetos a las siguientes limitaciones:
  - El Cliente será responsable de la monitorización del Servicio de Cloud.
  - El Cliente será responsable de la monitorización de todos los cambios que no sean de mantenimiento en el Servicio de Cloud.

El Servicio de Cloud solo podrá utilizarse como parte del entorno interno de prueba y desarrollo del Cliente para actividades internas no productivas, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar

ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

Las siguientes capacidades adicionales se proporcionan con IBM Content Manager OnDemand Bronze, Silver, Gold y Platinum:

- Puede activarse la búsqueda de texto completo para buscar en documentos almacenados cualquier texto contenido en un documento.
- Inicio de Sesión Único
- Hasta 4 TB de ancho de banda de salida

## 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

### 1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- a. El rendimiento óptimo de esta versión permite el archivado diario máximo de 25 GB por día y hasta 2.000 usuarios autorizados.
- b. Se proporciona un almacenamiento de entorno productivo; almacenamiento de base de datos de 1 TB, almacenamiento de contenido de 1 TB.
- c. Se proporciona un almacenamiento de entorno no productivo; almacenamiento de base de datos de 300 GB, almacenamiento de contenido de 300 GB.
- d. Todas las definiciones de usuario se administran a través de CMOD Administrative Client o ARSXML.

### 1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 25 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 450 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 15 GB de datos con 30.000 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos con 30.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Bronze proporciona 1 TB de almacenamiento.

### 1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- 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.

- e. La configuración Silver proporciona 1 TB de almacenamiento.

#### **1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0**

- 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.
- e. La configuración Gold proporciona 3 TB de almacenamiento.

#### **1.1.5 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0**

- 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.
- e. La configuración Platinum proporciona 5 TB de almacenamiento.

## **1.2 Servicios Opcionales**

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

Este Servicio de Cloud proporciona 1 TB de almacenamiento adicional.

### **1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On**

Este Servicio de Cloud proporciona almacenamiento de archivado en incrementos de 1 TB. El almacenamiento de archivado está destinado a los datos que requieren un uso menos frecuente y que pueden estar sujetos a limitaciones de rendimiento.

### **1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0**

Este Servicio de Cloud proporciona una actualización de un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada single-tenant, incluyendo un máximo de 20 TB de ancho de banda de salida. Este complemento no está disponible para su uso con Content Manager OnDemand Express.

#### 1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Este Servicio de Cloud, disponible para los Clientes del gobierno de los Estados Unidos y otros Clientes según aprobación de IBM, proporciona la configuración seleccionada de Servicio de Cloud del Cliente para ser implementada como una infraestructura de entorno privado virtual totalmente contenida en un centro de datos federal. Nota: Si el Cliente tiene múltiples entornos productivos y no productivos, se deben obtener complementos de centros de datos federales para todos los entornos que se van a implementar en un centro de datos federal. Este complemento no está disponible para su uso con Content Manager OnDemand Express.

#### 1.2.5 Entornos No Productivos de IBM Content Manager OnDemand

Los siguientes Servicios de Cloud están limitados al uso No Productivo. No Productivo significa que el Servicio de Cloud solo podrá utilizarse como parte del entorno interno de prueba y desarrollo del Cliente para actividades internas no productivas, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

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

Este Servicio de Cloud proporciona una Instancia independiente, que tiene una configuración dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, pero sin la inclusión de alta disponibilidad y recuperación tras desastres.

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

Este Servicio de Cloud proporciona una Instancia independiente, que tiene una configuración dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, pero sin la inclusión de alta disponibilidad y recuperación tras desastres.

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

Este Servicio de Cloud proporciona una Instancia independiente, que tiene una configuración dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, pero sin la inclusión de alta disponibilidad y recuperación tras desastres.

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

Este Servicio de Cloud proporciona una Instancia independiente, que tiene una configuración dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0, pero sin la inclusión de alta disponibilidad y recuperación tras desastres.

### 1.3 Servicios de Aceleración

#### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 90 días a partir de la fecha del Documento Transaccional, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

#### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

Este servicio de configuración on demand proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la fecha del Documento Transaccional o en

el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

## 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

### 3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

### 3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autoriza a IBM a realizar un servicio enviado a o gestionado por los Servicios de Cloud.
- Un Terabyte es 2 a la 40ª potencia bytes procesados, utilizados, almacenados o configurados en el Servicio de Cloud.

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.

## 4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

## 5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

### 5.2 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
AFP Viewer	El Cliente puede acceder a AFP Viewer y descargarlo. AFP Viewer es un conector 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 conector de AFP Viewer se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	El Cliente puede acceder a este software de cliente y descargarlo a efectos de prueba y verificación, o con fines de creación de ID de usuario del personal en la organización del Cliente que tendrá acceso al Servicio de Cloud.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit proporciona API Java para Content Manager OnDemand. El Cliente puede acceder a este software y descargarlo para desarrollar aplicaciones personalizadas que necesitan acceder o interoperar con el Servicio de Cloud.
ARSLoad	El Cliente puede acceder al programa ARSLoad y descargarlo. Se utiliza para cargar e indexar datos en Content Manager OnDemand.

### 5.3 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.

### 5.4 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede optar por utilizar una conexión VPN de software para conectarse de forma segura al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente. Configuración de un máximo de dos puntos finales VPN (pasarelas) proporcionados.

## **5.5 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.