

IBM Content Foundation on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa e seus usuários, além dos destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Content Foundation on Cloud é uma solução de nuvem privada para o gerenciamento de documentos que:

- capacita trabalhadores do conhecimento ou analistas de negócios com:
 - Gerenciamento de Documentos com controle de versões e documentos compostos
 - Colaboração de Conteúdo com recursos sociais
 - revisão de documentos e aprovação de fluxos de trabalho
 - habilidade para integrar acesso ao conteúdo com diversos repositórios
 - integração ao SharePoint
 - integração ao Microsoft Office
 - suporte a dispositivo móvel
 - ferramenta de importação em massa
 - Inclui replicação de dados de produção para um local secundário em apoio à recuperação de desastre.
 - É uma infraestrutura privada virtual segura.
 - Fornece um ambiente de produção.
 - Até 4 TB de largura da banda de saída; a largura da banda superior é cotada separadamente
 - Fornece monitoramento do ambiente de produção 24 horas por dia, 7 dias por semana, criptografia de dados em trânsito e em repouso, varredura de vírus, serviços de detecção de intrusão/testes de invasão, correções de software e atualizações de software (serviços de migração de dados ou atividades necessárias para configurações ou extensões customizadas são cotados separadamente).
 - Integração do Active Directory
- 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
 - 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 de 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).
 - assinala para o controlador de domínio do Cliente no local para autenticação
 - possíveis implicações de desempenho
 - autenticação para a vida útil da sessão

Outras configurações (por exemplo, extratos manuais ou programados do diretório de arquivos LDAP para o Serviço em Nuvem; opções de federação, incluindo SAML, Serviços de Federação do MS ou outros) são cotadas separadamente.

O Cliente deve adquirir uma subscrição para uma Oferta de Serviço Básico, conforme definido abaixo.

O Serviço em Nuvem permitirá que o Cliente insira e gerencie conteúdo com informações que podem ser consideradas informações pessoais e informações pessoais sigilosas (PI/SPI), nos termos das leis de privacidade aplicáveis, incluindo, dentre outras:

- a. Informações de contato (por exemplo, endereço, números de telefone e celular, e-mail)
- b. Informações Pessoais Sigilosas (por exemplo, número de identidade, data de nascimento, cidadania, número do passaporte, etc.)
- c. Informações profissionais (ex., grau de escolaridade, histórico profissional, local de trabalho, salário e benefícios, e desempenho)

1.1 Autorização de Oferta de Serviços Básicos

Cada oferta básica representa a capacidade para processar determinada quantia de volume de dados e operações do usuário no período de tempo especificado, conforme definido 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.

1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- A configuração Bronze é destinada a suportar a alimentação, visualização, edição ou armazenamento de até 6.000 documentos por dia e até 50 trabalhadores do conhecimento ativos trabalhando simultaneamente.
- A configuração Bronze fornece 1 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- A configuração Silver é destinada a suportar a alimentação, visualização, edição ou armazenamento de até 15.000 documentos por dia e até 250 trabalhadores do conhecimento ativos trabalhando simultaneamente.
- A configuração Silver fornece 1 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- A configuração Gold é destinada a suportar a alimentação, visualização, edição ou armazenamento de até 100.000 documentos por dia e até 1.000 trabalhadores do conhecimento ativos trabalhando simultaneamente.
- A configuração Gold fornece 3 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- A configuração Platinum é destinada a suportar a alimentação, visualização, edição ou armazenamento de até 200.000 documentos por dia e até 5.000 trabalhadores do conhecimento ativos trabalhando simultaneamente.
- A configuração Platinum fornece 5 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

1.2 Autorizações Opcionais

1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0

Se o Cliente exceder o armazenamento em TB incluído com a configuração selecionada, o Cliente deverá adquirir autorizações adicionais.

1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

O Cliente pode adquirir uma Instância adicional para propósitos de teste e desenvolvimento. O Content Foundation Non-Production Environment não pode ser usado para propósitos de produção.

- a. A configuração do ambiente de não produção é dimensionada no mesmo tamanho que o da configuração Bronze.
- b. O ambiente de desenvolvimento não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

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

2. Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de segurança e privacidade de dados da IBM a fim de o IBM SaaS, que estão disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não degradará a segurança do Serviço em Nuvem.

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 sensíveis. Quando solicitado pelo Cliente, a IBM trabalhará com o Cliente para tratar outros requisitos regulamentares (tais como HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI, etc.) para a carga de trabalho desejada, podendo afetar a arquitetura da solução e os encargos.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir 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 se aplica 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 IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. 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 com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes 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 50 por cento de um doze avos (1/12) 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 de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do 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 para o 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.

Exemplo: 440 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 440 minutos de Tempo de Inatividade = 42.760 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos totais	= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o mês contratado
--	---

4. Continuidade de Negócios

O Serviço em Nuvem é configurado para suportar os objetivos de continuidade de negócios definidos abaixo. Os objetivos de continuidade de negócios ajudam a assegurar que, após um desastre no local de computação primário, as funções de negócios essenciais 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 do Ponto de Recuperação	4 horas
Objetivo do Tempo de Recuperação	<ul style="list-style-type: none"> • 4 horas consecutivas quando uma Autorização secundária de Serviço Básico equivalente for adquirida. • Pelo menos 24 horas consecutivas, se nenhuma autorização secundária de Serviço Básico for adquirida.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail e por um portal de suporte. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte deste suporte técnico são considerados parte do Serviço em Nuvem e, portanto, regidos por esta Descrição de Serviço.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Tempo de Resposta Cobertura
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou função crítica do serviço está gravemente restrito em seu uso e está causando um impacto significativo nos negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Tempo de Resposta Cobertura
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica ou item de manutenção que possa aguardar até a uma futura manutenção planejada ou release.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

6. Informações de Autorização e Faturamento

6.1 Métricas de Encargos

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

- 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 Certificado de Titularidade (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 são 2 elevado à 40ª potência de bytes. 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.

6.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

7. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem inicia 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 terminará no fim 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.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de noventa (90) dias.

8. Termos Adicionais da Oferta de Serviço em Nuvem

8.1 Acesso de Usuário Externo

O Cliente pode optar por fornecer acesso para o Serviço em Nuvem a Usuários Externos. O Cliente é responsável por esses Usuários Externos, incluindo, mas não se limitando a: a) quaisquer reivindicações feitas pelos Usuários Externos relacionadas ao Serviço em Nuvem; ou b) qualquer uso indevido do Serviço em Nuvem por esses Usuários Externos.

8.2 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário de Serviço em Nuvem transmitir Conteúdo para um website de terceiros ou outro serviço vinculado ou disponibilizado pelo Serviço em Nuvem, o Cliente e o Usuário do Serviço em Nuvem darão à IBM o consentimento para permitir tal transmissão do Conteúdo, porém essa interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros, e não terá responsabilidade alguma por tais sites ou serviços de terceiros.

8.3 Rede Privada Virtual (VPN)

O Cliente pode optar por usar uma conexão de software VPN com o propósito de se conectar seguramente ao Serviço em Nuvem. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação do Cliente por escrito..

8.4 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a eficácia de Serviço em Nuvem da IBM para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.