

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários e seus 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 Manager Enterprise Edition on Cloud é uma solução virtual, privada e em nuvem que oferece um ambiente escalonável, seguro e fornecido centralmente, projetado para abordar integralmente os requisitos de fluxo de trabalho e de gerenciamento de conteúdo. Ele oferece aos trabalhadores do conhecimento ou aos analistas de negócios as seguintes habilidades e recursos:

- a. Acesso da Web e de Dispositivos Móveis com suporte para dispositivos iOS e Android
- b. Gerenciamento de documento colaborativo para permitir que equipes compartilhem e colaborem em documentos facilmente
- c. Integração com Microsoft Office para permitir visualizar e salvar documentos de dentro de aplicativos Microsoft Office.
- d. Versão de documento com check-in e check-out fáceis
- e. Procura rápida de documentos, incluindo a procura em repositórios em Nuvem e no IBM Content Manager no local ou repositórios de terceiros compatíveis com a interface CMIS.
- f. Visualização sem download ou instalação de software e anotação de centenas de tipos de arquivos sem exigir a instalação de nenhum visualizador customizado nos desktops.
- g. Integração com Box para permitir o compartilhamento de documentos com usuários dentro ou fora da empresa, sem conceder a esses usuários acesso ao Content Manager Enterprise Edition on Cloud. Serviços Box não estão incluídos neste Serviço em Nuvem. O Cliente deve adquirir os serviços Box separadamente.
- h. Roteamento de documento integrado para ajudar a definir e automatizar fluxos de trabalho centrados em conteúdo
- i. Conjunto de APIs, uso de API Java disponível ou WebServices, ou interface CMIS para desenvolver e integrar aplicativos customizados ao IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud
- j. Políticas de Gerenciamento de Retenção para definir e controlar por quanto tempo o conteúdo deve permanecer no IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- k. Cópia de dados de produção para um local secundário para auxiliar a recuperação de desastre
- l. Fornecimento de um ambiente de produção.
- m. Até 4 TB de largura de banda de saída; uma largura de banda superior pode ser cotada separadamente
- n. 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 temporárias de software e atualizações de software (serviços de migração de dados ou atividades necessárias para configurações ou extensões customizadas podem ser cotados separadamente).
- o. Opcionalmente, fornece o Active Directory Integration

O Cliente deve comprar uma subscrição para uma oferta de serviços de base, conforme definido abaixo.

A oferta de base inclui fornecimento em datacenters selecionados em um ambiente multi-tenant. Qualquer fornecimento fora desses centros exigirá o Dedicated Add-On. Cada oferta representa a capacidade de processar certas quantidades de volumes de dados e operações do usuário em um período de tempo específico, conforme descrito 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 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- A configuração Bronze destina-se a dar suporte à inserção, à visualização, à edição ou ao 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.

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- A configuração Silver destina-se a dar suporte à inserção, à visualização, à edição ou ao 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.

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- A configuração Gold destina-se a dar suporte à inserção, à visualização, à edição ou ao 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.

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- A configuração Platinum destina-se a dar suporte à inserção, à visualização, à edição ou ao 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.

1.5 Serviços Opcionais

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

Se o Cliente exceder o armazenamento em TB incluído na configuração selecionada, o Cliente deverá comprar uma autorização adicional.

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Dedicated Add-On

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

1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

O Cliente pode adquirir uma instância adicional para propósitos de teste e desenvolvimento. Este ambiente de não produção não pode ser usado para propósitos de produção.

- a. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze
 - (1) A configuração do Non-Production Environment tem o mesmo tamanho do IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze.
 - (2) O ambiente de Não Produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.
- b. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
 - (1) A configuração do Non-Production Environment tem o mesmo tamanho do IBM Content Manager Enterprise Edition Silver.
 - (2) O ambiente de Não Produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.
- c. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
 - (1) A configuração do Non-Production Environment tem o mesmo tamanho do IBM Content Manager Enterprise Edition Gold.
 - (2) O ambiente de Não Produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

- d. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
 - (1) A configuração do Non-Production Environment tem o mesmo tamanho do IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum.
 - (2) O ambiente de Não Produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

1.6 Serviços de Configuração

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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) treinamento em 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 comprado por Compromisso e expira em 90 dias a partir da data da compra da autorização, conforme especificado no Certificado de Titularidade do Cliente, independentemente de todas as horas terem ou não sido utilizadas.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator

Este serviço sob demanda fornece até cinquenta horas de consultoria remota para serem utilizadas para a execução de atividades, como (1) assistência com casos de uso, incluindo casos de uso de movimentação de dados em auxílio a uma única movimentação de dados em um dado momento; (2) treinamento em práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendações de preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados (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 comprado por Compromisso e expirará em 12 meses a partir da data da compra da autorização ou no último dia do prazo de vigência da subscrição inicial do Serviço em Nuvem, o que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para o IBM SaaS disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, além de 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 criptografia de disco inteiro compatível com o FIPS 1402 nível 1. A classificação de dados para esta solução está padronizada para classificar os dados do Cliente como dados 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.

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)

3. Acordos de Nível de Serviço

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no 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 da 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 indisponibilidade 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 e plataformas do sistema 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 o objeto de uma reivindicação)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista corrente 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.

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 no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

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

<p>Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias</p> <p>- 440 minutos de Tempo de Inatividade = 42.760 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totais</p>	<p>= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o mês contratado</p>
---	--

4. Continuidade dos Negócios

O Serviço em Nuvem foi 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 primário de computação, 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 primário de computação 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 de Tempo de Recuperação	<ul style="list-style-type: none"> • 4 horas consecutivas quando um ambiente equivalente de Não Produção secundário tiver sido comprado. • Pelo menos 24 horas consecutivas se nenhum ambiente de Não Produção secundário tiver sido comprado.

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	Tempo de Resposta Objetivos	Tempo de Resposta Cobertura
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes 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, causando um impacto significativo nos negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
3	Menor impacto nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está passível de uso 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 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 a 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.

- c. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

6.2 Encargos Mensais Parciais

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

6.3 Encargos do Serviço de Configuração

Serviços de Configuração são comprados por Compromisso e cobrados no encargo especificado no Documento de Transação.

7. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa 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 final 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.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mensalmente, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 (noventa) dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

8. Software de Ativação

O software de ativação a seguir está incluído no Serviço em Nuvem. O Cliente somente pode usar o software de ativação junto com o Serviço em Nuvem.

a. Software System Administration Client

O Cliente pode acessar e fazer o download do software System Administration Client. O software System Administration Client é um aplicativo Java que pode ser instalado no desktop de um usuário privilegiado, com acesso de administração, para ajudar os usuários a definirem e visualizarem definições de tipo de item, definirem usuários, grupos, ACL, privilégios, etc.

b. Java SDK

O Cliente pode acessar e fazer o download deste software com o propósito de desenvolver aplicativos customizados que acessarão o Serviço em Nuvem.

9. Termos Adicionais

9.1 Termos Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços de Nuvem em uma publicidade ou uma comunicação de marketing.

9.2 Acesso de Usuário Externo

O Cliente pode escolher conceder aos usuários externos acesso ao Cliente. 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 pelos usuários externos.

9.3 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário de Serviço em Nuvem transmitir Conteúdo para um website ou outro serviço de terceiro que esteja vinculado ao ou seja acessível pelo Serviço em Nuvem, o Cliente e o Usuário do Serviço em Nuvem dão 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.

9.4 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, por escrito, do Cliente.

9.5 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 do Serviço em Nuvem da IBM para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar 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.