

### IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records es una solución de cloud privado para la gestión de registros que combina contenido, procesos, tecnología de federación de contenido y conectividad para automatizar todas las actividades basadas en registros mediante el soporte de todo el ciclo de vida de los registros, desde la creación hasta la disposición.

El Cliente debe adquirir una suscripción a como mínimo una de las ofertas de Servicio Básico indicadas a continuación, con el mismo nivel (por ejemplo, Bronze, Silver, Gold, Platinum):

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

#### 1.1 Ofertas

Cada oferta de tipo básico representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en un período de tiempo especificado a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas. Los resultados reales pueden variar en función de los aspectos específicos del Cliente.

##### 1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

La configuración Bronze está destinada a 50 profesionales del conocimiento trabajando de forma activa.

##### 1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

La configuración Silver está destinada a 250 profesionales del conocimiento trabajando de forma activa.

##### 1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

La configuración Gold está destinada a 1.000 profesionales del conocimiento trabajando de forma activa.

##### 1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

La configuración Platinum está destinada a 5.000 profesionales del conocimiento trabajando de forma activa.

#### 1.2 Servicios Opcionales

##### 1.2.1 Entornos No Productivos de IBM Cloud Enterprise Records

El Cliente puede adquirir una Instancia adicional para las actividades de prueba y desarrollo. Los Entornos No Productivos de Cloud Enterprise Records no pueden utilizarse en actividades productivas.

###### a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

La configuración del entorno No Productivo está dimensionada del mismo modo que IBM Cloud Enterprise Records Bronze. El entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

###### b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

La configuración del entorno No Productivo está dimensionada del mismo modo que IBM Cloud Enterprise Records Silver. El entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

###### c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

La configuración del entorno No Productivo está dimensionada del mismo modo que IBM Cloud Enterprise Records Gold. El entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

#### d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

La configuración del entorno No Productivo está dimensionada del mismo modo que IBM Cloud Enterprise Records Platinum. El entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

#### 1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

El Cliente puede actualizar un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada single-tenant. Esto incluye hasta 20 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.

### 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 siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

### 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

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

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo 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:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

## **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 Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos 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 Acceso de Usuarios Externos**

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de los usuarios externos.

### **5.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios**

Si el Cliente o un Usuario del Servicio de Cloud transmite contenido a una página web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o accesible por éste, el Cliente y el Usuario del Servicio de Cloud deberán proporcionar a IBM permiso para habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y la página web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

### **5.3 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.