

Descripción del Servicio

IBM Business Automation Content Services 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 Business Automation Content Services on Cloud es un Servicio de Cloud completo de gestión de contenidos que ofrece prestaciones de gestión de documentos, colaboración y de gestión del ciclo de vida de los contenidos, y se aprovisiona como un Servicio de Cloud flexible y rentable para aplicaciones nuevas y existentes.

Las prestaciones de Servicio de Cloud son:

- a. Inicio de sesión único de SAML: Admite delegación de autenticación de usuario al Proveedor de Identidades del Cliente a través de SAML.
- b. Gestión de Usuarios y Grupos: Proporciona API REST para que los Clientes gestionen a los usuarios y grupos que tienen acceso al Servicio de Cloud.
- c. Sitio web del Servicio de Cloud: proporciona un sitio web para que los usuarios puedan acceder a los entornos operativos y una función de administración para configurar y gestionar el Servicio de Cloud.
- d. Red Privada Virtual (VPN) de salida: proporciona un software único opcional basado en una conexión de VPN para obtener una comunicación de salida segura y cifrada desde el Servicio de Cloud a los sistemas externos al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito a través del ticket de soporte.
- e. Notificaciones por Correo Electrónico: proporcionan una función de notificación que notifica a los usuarios acerca de su acceso al Servicio de Cloud y cambios de contraseña, y también notifica a los administradores el estado del Servicio de Cloud y los cambios programados.
- f. Monitorización y Recuperación Automática: monitoriza 24/7 la disponibilidad del Servicio de Cloud y ejecuta una recuperación si no responde o no es accesible.
- g. Actualizaciones de Servicio Programadas: se llevan a cabo actividades de mantenimiento y actualizaciones de características del Servicio de Cloud cada período comprendido entre 30 y 90 días. IBM informará a los Administradores de Cuentas con dos semanas de antelación de la realización de las actualizaciones programadas de los servicios. En caso de actualizaciones importantes que requieran la actualización del producto principal, IBM se coordinará con los Clientes para actualizar el entorno no productivo de modo que los Clientes puedan probar la nueva versión antes de actualizar el entorno productivo. Los Clientes son responsables de probar las aplicaciones en la nueva versión dentro del entorno no productivo y deberán ofrecer una valoración a IBM en el plazo de 30 días en caso de existir algún problema.
- h. Administrador de la Cuenta: usuario que dispone de un identificador de inicio de sesión y una contraseña que proporcionan al usuario acceso al entorno operativo para poder acceder al entorno operativo, así como asignar y suprimir roles de usuario. Puede concederse acceso de Administrador de la Cuenta a varios usuarios.

El Servicio de Cloud se ofrece en dos configuraciones basadas en la compra de Usuarios Express o Usuarios Enterprise y Llamadas API.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Esta configuración se basa en la compra de Usuarios Express y Llamadas API. Además de las características generales descritas anteriormente, esta configuración incluye las siguientes prestaciones específicas:

- Entorno Operativo: proporciona una única instancia con un entorno virtual único que puede utilizarse para usos productivos y no productivos. Este entorno no se proporciona con alta

disponibilidad. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Express y Llamadas API que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.

- **Recuperación Ante Desastre:** El Servicio de Cloud realiza una copia de seguridad diaria que puede utilizarse para la recuperación automatizada del Servicio de Cloud. La copia de seguridad está cifrada y se almacena en otra ubicación de centro de datos de la misma región global.
- **Almacenamientos de Objetos:** El Cliente está limitado a un almacenamiento de objetos.
- **Almacenamiento:** El Servicio de Cloud proporciona 300 GB de almacenamiento de contenidos. El Cliente puede añadir más almacenamiento con la opción de compra Archive Storage o Additional Storage.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Esta configuración se basa en la compra de Usuarios Enterprise y Llamadas API. Además de las características generales descritas anteriormente, esta configuración incluye las siguientes prestaciones específicas:

- **Entorno Operativo:** proporciona una única instancia con un entorno dedicado de desarrollo, producción y prueba con las características siguientes:
 - **Entorno de desarrollo no productivo:** Un entorno virtual sin alta disponibilidad para su uso no productivo. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise y Llamadas API que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
 - **Entorno de pruebas no productivo:** Un entorno virtual sin alta disponibilidad para su uso no productivo. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise y Llamadas API que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
 - **Entorno productivo:** Un entorno virtual productivo de alta disponibilidad. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise y Llamadas API que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
- **Recuperación Ante Desastre:** El Servicio de Cloud utiliza una combinación de copias de seguridad y réplica de datos de los datos de configuración y producción a una ubicación de centro de datos distinta en la misma región global que puede utilizarse para la recuperación automatizada del Servicio de Cloud.
- **Almacenamientos de Objetos:** Se admiten varios almacenamientos de objetos. Es posible que sea necesario adquirir memoria adicional si se aprovechan varios almacenes de objetos en el Servicio de Cloud.
- **Almacenamiento:** El Servicio de Cloud proporciona almacenamiento de contenidos en función de la cantidad total de derechos de titularidad de Usuarios Simultáneos adquiridos. Los Clientes pueden añadir más almacenamiento con la opción de compra Almacenamiento Adicional.

Usuarios Simultáneos Empresariales	Cantidad de Almacenamiento de Contenidos Productivos
50 o superior	500 GB
100 o superior	1 TB adicional
200 o superior	1 TB adicional
300 o superior	2 TB
400 o superior	2 TB
500 o superior	3 TB
1.000 o superior	3 TB
2.000 o superior	4 TB
5.000 o superior	5 TB

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de una conexión VPN basada en software para una comunicación de entrada segura y cifrada al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito a través del ticket de soporte. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra de almacenamiento adicional para los casos en que los requisitos de almacenamiento superan la capacidad proporcionada para el número de usuarios y llamadas API adquiridas. La cantidad de almacenamiento (incrementos de 1 TB) se puede aplicar a un único entorno o en varios entornos en la instancia del Servicio de Cloud. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra para el almacenamiento de archivos. El almacenamiento de archivo supone una alternativa rentable para los datos que requieren un acceso menos frecuente. Esta opción está pensada para complementar, que no sustituir, a la opción estándar de almacenamiento indicada para el almacenamiento de datos más común y de mayor acceso. El almacenamiento de archivos se puede adquirir en incrementos de un TB. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra de memoria adicional para los casos en que los requisitos de memoria de la solución superan la capacidad informática proporcionada para el número de usuarios y llamadas API adquiridas. Por ejemplo, el despliegue de varias aplicaciones o el aumento del número de almacenamientos de objetos puede requerir más memoria. La cantidad de memoria (incrementos de 16 GB por máquina virtual) se puede aplicar a un único entorno o en varios entornos (en incrementos de 16 GB por máquina virtual) en la instancia del Servicio de Cloud. Esta función solo está disponible para la configuración Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de entornos productivos adicionales para un uso productivo o no productivo. Cada entorno Productivo adicional proporciona alta disponibilidad. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios Productivos que se haya adquirido. Esta función solo está disponible para la configuración Enterprise.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de entornos adicionales para un uso que no sea productivo. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios No Productivos que se haya adquirido. Esta función solo está disponible para la configuración Enterprise.

1.2.7 IBM Enterprise Records

El Servicio de Cloud ofrece la capacidad de automatizar todas las actividades basadas en registros, dando soporte a todo el ciclo de vida de los registros, desde la creación hasta la eliminación, mediante el derecho de titularidad de compra para los siguientes Servicios de Cloud disponibles:

a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On

El Servicio de Cloud complementario ofrece una opción de compra para gestión de registros para un uso productivo o no productivo. Esta característica está disponible para las ofertas IBM Business Automation Content Services on Cloud Express o IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

b. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On

El Servicio de Cloud complementario ofrece una opción de compra para gestión de registros para un entorno adicional de uso no productivo y solo está disponible para los Clientes con derecho de titularidad de IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

c. **IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On**

El Servicio de Cloud complementario ofrece una opción de compra para gestión de registros para un entorno productivo adicional, que puede habilitarse para uso productivo o no productivo. Este complemento solo está disponible para los Clientes con derecho de titularidad de IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

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 y cuando i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea (EU/2016/679); 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=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

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.

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:

- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.

- Una Llamada de API es la invocación de los Servicios de Cloud a través de una interfaz programable.
- Una Conexión es un enlace o asociación de una base de datos, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo disponible en el Servicio de Cloud.
- Un Terabyte es 2 a la 40ª potencia bytes procesados, utilizados, almacenados o configurados en el Servicio de Cloud.
- Un Gigabyte (GB) son 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, analizados, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.

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 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos (p.ej., clientes, proveedores, agentes, partners) acceso al Servicio de Cloud. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos.