

Descrição de Serviço

IBM Business Automation Content Services on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

IBM Business Automation Content Services on Cloud é um serviço em nuvem de gerenciamento de conteúdo abrangente que oferece recursos de gerenciamento de documentos, colaboração e gerenciamento de ciclo de vida de conteúdo, além de ser fornecido como um serviço em nuvem flexível com custo reduzido para aplicativos novos e existentes.

Os recursos do Serviço em Nuvem incluem:

- a. Conexão única SAML – suporta delegação de autenticação de usuário ao Provedor de Identidade do Cliente por meio do SAML.
- b. Gerenciamento de Usuários e de Grupos – fornece APIs REST para os Clientes gerenciarem usuários e grupos que têm acesso ao Serviço em Nuvem.
- c. Website do Serviço em Nuvem – fornece um website para que os usuários acessem os ambientes operacionais, bem como capacidade de administração para configurar e gerenciar o Serviço em Nuvem.
- d. Rede Privada Virtual (VPN) de Saída – fornece uma única conexão VPN opcional baseada em software para comunicação de saída segura e criptografada do Serviço em Nuvem com sistemas externos ao Serviço em Nuvem. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação por escrito por meio de um chamado de suporte.
- e. Notificações por E-mail - fornece uma função de notificação que notifica os usuários sobre o respectivo acesso ao Serviço em Nuvem, mudanças de senha e também notifica os administradores do Serviço em Nuvem sobre mudanças de status e mudanças programadas.
- f. Monitoramento e Recuperação Automatizados - monitoramento ininterrupto (24 horas por dia, sete dias por semana) da disponibilidade do Serviço em Nuvem e execução de recuperação, caso o serviço se torne indisponível ou inacessível.
- g. Atualizações Programadas do Serviço - manutenção e atualizações de recursos do Serviço em Nuvem ocorrem a cada período de 30 a 90 dias. A IBM fornecerá uma notificação com duas semanas de antecedência aos Administradores de Conta antes das atualizações programadas do serviço. Para grandes atualizações que envolvem uma atualização do produto principal, a IBM coordenará com os Clientes a atualização para um ambiente de não produção a fim de permitir que os Clientes testem a nova versão antes que o ambiente de produção seja atualizado. Os Clientes são responsáveis por testar seus aplicativos na nova versão dentro do ambiente de não produção e fornecer feedback à IBM sobre quaisquer problemas no prazo de 30 dias.
- h. Administrador de Conta - tem um usuário e uma senha de login que fornecem acesso ao ambiente operacional para um usuário acessar esse ambiente operacional e designa e exclui funções de usuário. Vários usuários podem receber acesso de Administrador de Conta.

O Serviço em Nuvem é oferecido em duas configurações com base na compra de Usuários do Express ou de Usuários Enterprise e Chamadas API.

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Essa configuração é baseada na compra de Usuários do Express e de Chamadas API. Além dos recursos gerais descritos acima, essa configuração inclui os seguintes recursos específicos:

- Ambiente Operacional - fornece uma única instância com um único ambiente virtual que pode ser usado para produção e não produção. Esse ambiente não é fornecido com alta disponibilidade. A capacidade do ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Express e de Chamadas API comprados para a instância do Serviço em Nuvem.

- Recuperação de Desastre - o Serviço em Nuvem executa um backup diário dos dados de configuração e de produção que pode ser usado para recuperação automatizada do Serviço em Nuvem. O backup é criptografado e armazenado em um local de data center diferente na mesma região global.
- Armazenamento de Objeto – o Cliente está limitado a um armazenamento de objeto.
- Armazenamento – o Serviço em Nuvem fornece 300 GB de armazenamento de conteúdo. O Cliente pode incluir mais armazenamento com a opção de compra de Armazenamento Adicional ou Armazenamento de Acervo.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Essa configuração é baseada na compra de Usuários do Enterprise e de Chamadas API. Além dos recursos gerais descritos acima, essa configuração inclui os seguintes recursos específicos:

- Ambiente Operacional – fornece uma única instância com ambientes dedicados de desenvolvimento, teste e produção com as características a seguir:
 - Ambiente de desenvolvimento de não produção - um ambiente virtual sem alta disponibilidade para uso de não produção. A capacidade deste ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise e de Chamadas API comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
 - Ambiente de teste de não produção - um ambiente virtual sem alta disponibilidade para uso de não produção. A capacidade deste ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise e de Chamadas API comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
 - Ambiente de produção - um ambiente virtual de alta disponibilidade pronto para produção. A capacidade deste ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise e de Chamadas API comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
- Recuperação de Desastre - o Serviço em Nuvem usa uma combinação de backups e replicação de dados de configuração e produção para um local de data center diferente na mesma região global que pode ser usado para a recuperação automatizada do Serviço em Nuvem.
- Armazenamento de objeto – Vários armazenamentos de objeto são suportados. A compra de memória adicional poderá ser necessária caso vários armazenamentos de objeto sejam utilizados no Serviço em Nuvem.
- Armazenamento – O Serviço em Nuvem fornece armazenamento de conteúdo dependendo da quantidade total de autorizações de Usuário Simultâneo compradas. Os Clientes podem adicionar mais armazenamento com a opção de compra de Armazenamento Adicional.

| Usuários Enterprise Simultâneos | Quantidade de Armazenamento de Conteúdo de Produção |
|---------------------------------|---|
| 50 ou mais | 500 GB |
| 100 ou mais | 1 TB |
| 200 ou mais | 1 TB |
| 300 ou mais | 2 TB |
| 400 ou mais | 2 TB |
| 500 ou mais | 3 TB |
| 1.000 ou mais | 3 TB |
| 2.000 ou mais | 4 TB |
| 5.000 ou mais | 5 TB |

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de conexão VPN baseada em software para a comunicação de entrada segura e criptografada com o Serviço em Nuvem. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação por escrito por meio de um chamado de suporte. Esse recurso está disponível para a configuração Express ou Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de armazenamento adicional para os casos em que os requisitos vão além da capacidade fornecida para a quantidade de usuários e chamadas de API adquirida. A quantidade de armazenamento (incrementos de 1 TB) pode ser aplicada a um único ambiente ou a vários ambientes na instância do Serviço em Nuvem. Esse recurso está disponível para a configurações Express ou Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de armazenamento de acervo. O armazenamento de acervo fornece uma alternativa com custo reduzido para dados que exigem acesso menos frequente. O objetivo dessa opção é complementar, mas não substituir, a opção de armazenamento padrão, que é direcionada a um armazenamento de dados mais frequente e com maior número de acessos. O armazenamento de acervo pode ser comprado em incrementos de um TB. Esse recurso está disponível para a configurações Express ou Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de memória adicional para os casos em que os requisitos de memória da solução ultrapassam a capacidade de computação fornecida para as quantidades de usuários e de chamadas de API adquiridas. Por exemplo, a implementação de vários aplicativos ou o aumento do número de armazenamentos de objeto pode exigir mais memória. A quantidade de memória (incrementos de 16 GB por máquina virtual) pode ser aplicada a um único ambiente ou a vários ambientes (em incrementos de 16 GB por máquina virtual) na instância do Serviço em Nuvem. Esse recurso está disponível para a configuração Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de ambientes de produção adicionais para uso de produção ou de não produção. Cada ambiente de produção adicional fornece alta disponibilidade. A capacidade desse ambiente é baseada no número de Usuários de Produção comprados. Esse recurso está disponível para a configuração Enterprise.

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

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de ambientes adicionais para uso de não produção. Os ambientes de não produção não fornecem alta disponibilidade. A capacidade desse ambiente é baseada no número de Usuários de Não Produção comprados. Esse recurso está disponível para a configuração Enterprise.

1.2.7 IBM Enterprise Records

O Serviço em Nuvem fornece a capacidade de automatizar todas as atividades baseadas em registro, dando suporte ao ciclo de vida completo dos registros, da criação ao descarte, através da compra de autorizações para os seguintes Serviços em Nuvem disponíveis:

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

Este Serviço em Nuvem complementar fornece uma opção de compra para gerenciamento de registros para uso de produção e não produção. Este recurso está disponível para as ofertas IBM Business Automation Content Services on Cloud Express ou IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

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

Este Serviço em Nuvem complementar fornece uma opção de compra para gerenciamento de registros para um ambiente adicional para uso de não produção e está disponível apenas para Clientes com autorização para o IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

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

Este Serviço em Nuvem complementar fornece uma opção de compra para gerenciamento de registros para um ambiente de produção adicional que pode ser ativado para uso de produção ou não produção. Esse complemento está disponível apenas para Clientes com autorização para o IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se e até o limite em que i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da Europa (EU/2016/679) (GDPR); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl> se aplicarem.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reclamação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilidade | Crédito (% de encargo de subscrição mensal*) |
|-----------------|---|
| Menor que 99,9% | 2% |
| Menor que 99,0% | 5% |
| Menor que 95,0% | 10% |

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a este Serviço em Nuvem:

- Usuário Simultâneo é o número de usuários que acessam simultaneamente o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) em qualquer momento específico. Uma pessoa que está acessando simultaneamente o Serviço em Nuvem diversas vezes conta somente como um Usuário Simultâneo.
- Chamada API é a chamada aos Serviços em Nuvem por meio de uma interface programável.
- Conexão é um link ou uma associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo que esteve ou está disponível para o Serviço em Nuvem.
- Terabyte corresponde a 2 elevado à 40ª potência de um byte processado, utilizado, armazenado ou configurado pelo Serviço em Nuvem.

- Gigabyte (GB) corresponde a 2 elevado à 30ª potência de um byte de dados processado, analisado, utilizado, armazenado ou configurado nos Serviços em Nuvem.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Acesso de Usuário Externo

O Cliente pode optar por fornecer aos usuários externos (por exemplo, clientes, fornecedores, agentes, parceiros) acesso ao Serviço em Nuvem. O Cliente é responsável por esses usuários externos, incluindo, sem limitação, quaisquer reivindicações feitas por eles.