

## IBM Content Foundation on Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Content Foundation Bronze 2.0
- IBM Content Foundation Silver 2.0
- IBM Content Foundation Gold 2.0
- IBM Content Foundation Platinum 2.0
- IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0
- IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargo a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Instância** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente
- Terabyte** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS 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 IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente .

### 3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

#### 3.1 Encargos Mensais Parciais

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

### 4. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do IBM SaaS começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o IBM SaaS 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 um aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## 5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e depois que a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail e pelo portal de suporte. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte deste suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problemas on-line, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritos no "IBM Software as a Service Support Handbook".

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Objetivos	Tempo de Resposta Cobertura
1	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> 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	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> 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.
3	<b>Impacto menor nos negócios:</b> 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	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> Uma consulta ou solicitação não técnica ou item de manutenção que possa aguardar até uma futura manutenção planejada ou release.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 Acesso de Usuário Externo

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

### 6.2 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo para um website de terceiro ou outro serviço vinculado ou disponibilizado pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário do IBM SaaS darão à IBM seu consentimento para permitir tal transmissão de 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.

### 6.3 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e de outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da 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.

#### **6.4 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer alterações à IBM.

## Apêndice A

### 1. Visão Geral do Serviço

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

- a. capacita trabalhadores do conhecimento ou analistas de negócios com:
  - (1) Gerenciamento de Documentos com controle de versões e documentos compostos
  - (2) Colaboração de Conteúdo com recursos sociais
  - (3) revisão de documentos e aprovação de fluxos de trabalho
  - (4) habilidade para integrar acesso ao conteúdo com diversos repositórios
  - (5) integração ao SharePoint
  - (6) integração ao Microsoft Office
  - (7) suporte a dispositivo móvel
  - (8) ferramenta de importação em massa
- b. Inclui replicação de dados de produção para um local secundário em apoio à recuperação de desastre.
- c. É uma infraestrutura privada virtual segura.
- d. Fornece um ambiente de produção.
- e. Até 4 TB de largura da banda de saída; uma largura da banda superior é cotada separadamente
- f. 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).
- g. Integração do Active Directory

Opções incluídas: (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)

- Autenticação para o Servidor LDAP do IBM SaaS replicando de volta para o LDAP do Cliente no local:
  - fornecimento de um controlador de domínio (Somente Leitura) no IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS; opções de federação, incluindo SAML, Serviços de Federação do MS ou outros) são cotadas separadamente.

Serviços customizados de implementação, configuração e integração da solução estão disponíveis mediante um encargo adicional sob uma descrição de serviço.

## **2. Autorizações Necessárias**

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

### **2.1 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.

#### **2.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0**

- a. 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.
- b. A configuração Bronze fornece 1 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

#### **2.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0**

- a. 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.
- b. A configuração Silver fornece 1 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

#### **2.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0.**

- a. 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.
- b. A configuração Gold fornece 3 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

#### **2.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0**

- a. 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.
- b. A configuração Platinum fornece 5 TB de Armazenamento; terabytes de armazenamento adicionais podem ser adquiridos separadamente.

## **3. Autorizações Opcionais**

### **3.1 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.

### **3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0**

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. 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.

### **3.3 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; uma largura da banda superior é cotada separadamente.

#### 4. Classificação de Dados

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 de outros requisitos regulamentares para a carga de trabalho desejada, podendo afetar a arquitetura da solução e os encargos do serviço. Todos os dados são protegidos usando o FIPS 1402 nível 1 de criptografia de disco inteiro compatível.

#### 5. Continuidade de Negócios

O IBM SaaS 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 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.

Objetivos de Continuidade de Negócios	
Objetivo do Ponto de Recuperação	4 horas
Objetivo de Tempo de Recuperação	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 horas consecutivas quando uma Autorização secundária de Serviço Básico equivalente for adquirida.</li><li>• Pelo menos 24 horas consecutivas, se nenhuma autorização secundária de Serviço Básico for adquirida.</li></ul>

## Apêndice B

A IBM fornece o seguinte Acordo de Nível de Serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS 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.

### 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 após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do IBM SaaS. 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 em relação a uma fatura futura do IBM SaaS com base no período durante o qual o processamento de sistema de produção para o IBM SaaS não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o IBM SaaS é restaurado e não inclui o tempo relacionado a 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; incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do IBM SaaS 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 IBM SaaS.

### 2. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS 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 IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista então corrente para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado que é objeto da 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/> 43.200 minutos totais	= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o mês contratado
---	---

