

## IBM Case Manager on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

### 1. Service Cloud

IBM Case Manager on Cloud fournit :

- a. IBM Content Navigator pour accéder aux applications de gestion de cas avancées
- b. Content-centric Case Management, permettant aux spécialistes ou aux analystes métier :
  - (1) d'utiliser Case Builder pour concevoir et essayer rapidement et aisément de nouvelles solutions de cas ;
  - (2) d'utiliser les modèles de solution fournis ;
  - (3) de créer et gérer des propriétés de cas, des rôles utilisateur, des boîtes de réception, des types de document et des présentations visuelles de page et de données ;
  - (4) d'employer des règles métier intégrées facilitant le développement au sein de l'environnement Case Manager Builder ;
  - (5) de créer des tâches de cas et leurs flux de travaux sous-jacents ;
  - (6) d'utiliser le runtime Case Client pour afficher les solutions créées par Case Builder ;
  - (7) d'accéder à l'interface Content Navigator fournie ;
  - (8) d'accéder à Case Administrator pour le déploiement et la gestion des solutions ;
  - (9) d'accéder à l'interface CMUI (Configuration Manager User Interface) pour créer et déployer des widgets personnalisés ;
  - (10) d'accéder à Case Monitor et Case Analyzer pour produire des rapports actualisés et historiques sur les cas ;
    - (a) la prise en charge de l'analyse nécessitant l'utilisation de Cubes OLAP sera fera l'objet d'un devis séparé (y compris la licence, l'infrastructure et le support MS SQL) ;
  - (11) d'avoir accès aux API fournies pour l'extension des solutions ;
  - (12) d'avoir accès à l'utilisation totale et illimitée de Case Foundation pour assurer la gestion des flux de travaux de contenu et de cas actifs ; et
  - (13) d'avoir accès à l'utilisation totale et illimitée de FileNet Content Manager et de son référentiel ECM.

Les rapports opérationnels personnalisés feront l'objet d'un devis séparé.

- c. Infrastructure privée virtuelle sécurisée
- d. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre de la reprise après incident.
- e. Jusqu'à 4 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé.
- f. Surveillance de l'environnement de production 24h/24 et 7j/7, analyse de virus, services de test/détection d'intrusion, correctifs logiciels et mises à niveau de logiciel (les activités ou services de migration de données requis pour les extensions ou configurations personnalisées font l'objet d'un devis séparé).
- g. Si un Environnement de Non-Production est acheté aux fins de reprise après incident :
  - (1) les tests sont réalisés, au moins une fois par an, sur un échantillon représentatif issu du portefeuille mondial des Clients d'IBM ;
  - (2) toute autre exigence, telle que le test des environnements spécifiques du Client, fera l'objet d'un devis séparé.

#### h. Intégration d'Active Directory

Options incluses : (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)

- (1) Authentification sur le Serveur LDAP de Service Cloud à des fins de réplication sur le LDAP sur site du Client :
  - Prise en charge d'un (1) serveur Active Directory.
  - Un contrôleur de domaine (en lecture seule) se trouvant dans le domaine du Client est fourni dans le Service Cloud.
  - Le Client gère l'accès de tous les utilisateurs finaux à l'environnement de cloud (groupes, ID, accès).
  - Droits d'administration complets accordés au Client.
- (2) Authentification sur le serveur LDAP de Service Cloud sur lequel le Client gère les utilisateurs (et non dans le domaine du Client).
- (3) Pointage vers le contrôleur de domaine sur site du Client à des fins d'authentification :
  - Répercussions possibles sur les performances
  - Authentification pendant la durée de vie de la session
- (4) Mise à disposition de l'authentification SAML, si nécessaire.

Toute autre configuration (par exemple, extraits manuels ou scriptés du répertoire de fichiers LDAP vers le Service Cloud ; options de fédération comprenant des services MS Federation ou autres) fait l'objet d'un devis séparé.

Des services d'intégration, de configuration et d'implémentation de solution personnalisés ainsi que des offres additionnelles non incluses dans le Service Cloud sont disponibles moyennant des frais supplémentaires dans le cadre d'un descriptif de services.

Les mises à jour de logiciel dans le cadre du service sont incluses. Les mises à jour nécessitant la migration des données ou des extensions personnalisées ne sont pas incluses.

L'offre de base inclut l'application des accès dans certains centres de données d'un environnement partagé. Toute application des accès hors de ces centres nécessite le module Dedicated Add-On. Chaque offre de base représente la capacité de traitement de certaines quantités de volume de données et d'opérations utilisateur dans un délai défini, comme décrit ci-dessous. Les descriptions de capacité sont censées être des instructions aidant un Client à sélectionner une configuration appropriée pour les charges de travail prévues ; les résultats réels peuvent varier selon les spécificités du Client.

### 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. La configuration Copper est conçue pour prendre en charge jusqu'à 15 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 250 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 25 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 100 cas par jour.
- b. La configuration Copper fournit 500 Go de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

### 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. La configuration Bronze est conçue pour prendre en charge jusqu'à 30 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 500 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 50 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 200 cas par jour.
- b. La configuration Bronze fournit 1 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

### 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. La configuration Silver est conçue pour prendre en charge jusqu'à 300 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 20 000 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 250 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 1,000 cas par jour.

- b. La configuration Silver fournit 1 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

#### **1.4 IBM Case Manager Gold 2.0**

- a. La configuration Gold est conçue pour prendre en charge jusqu'à 750 000 nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 50 000 documents d'artefact de cas par jour et jusqu'à 1 000 spécialistes travaillant simultanément et exécutant environ 2 500 cas par jour.
- b. La configuration Gold fournit 3 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

#### **1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0**

- a. La configuration Platinum est conçue pour prendre en charge jusqu'à 3 000 000 de nouveaux cas par an. Ce type de déploiement prend généralement en charge l'acquisition et le stockage d'un maximum de 200 000 documents d'artefact de cas par jour et 3 000 spécialistes travaillant activement et exécutant environ 10 000 cas par jour.
- b. La configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; des droits d'utilisation de stockage supplémentaires peuvent être achetés séparément.

### **1.6 Dispositifs en Option (Optional Features)**

#### **1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

Si le Client dépasse le stockage en To inclus dans la configuration sélectionnée, il doit acheter des droits d'utilisation supplémentaires.

#### **1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On**

Le stockage d'archives apporte une solution rentable pour les données nécessitant un accès moins fréquent. Cette option est conçue pour compléter, et non remplacer, l'option de stockage standard destinée au stockage des données à accès élevé plus actuelles. Si le Client souhaite un stockage d'objets Cloud d'archivage, il doit en faire l'acquisition par tranches de To.

#### **1.6.3 Environnement de Non-Production IBM Case Manager**

Le Client peut acquérir une instance distincte à des fins de test et de développement. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production lorsqu'il est implémenté en tant que site de secours en cas de reprise après incident.

- a. L'environnement de non-production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- b. Le Client peut, s'il le souhaite, choisir des tailles d'instance différentes pour la production et la reprise après incident :
  - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Case Manager Copper 2.0.
  - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Case Manager Bronze 2.0.
  - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Case Manager Silver 2.0.
  - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Case Manager Gold 2.0.
  - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Case Manager Platinum 2.0.

#### **1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0**

Le Client peut mettre à niveau un environnement privé virtuel sélectionné vers une infrastructure privée à service exclusif. Cela inclut jusqu'à 20 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé.

#### **1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On**

Ce service complémentaire, disponible pour les Clients institutionnels et d'autres Clients approuvés par IBM, fournit la configuration de Service Cloud sélectionnée par le Client qui doit être implémentée en tant qu'infrastructure d'environnement privée virtuelle entièrement située dans un centre de données national.

### **1.7 Services de Configuration**

#### **1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start**

Ce service de configuration fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation, comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator**

Ce service à la demande fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance à utiliser pour effectuer des activités, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, notamment les scénarios d'utilisation du transfert de données dans le cadre d'un transfert de données ponctuel unique, (2) l'accompagnement sur les pratiques avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données (y compris la configuration des environnements source et cible et du transfert de données, tels qu'ils sont définis dans les scénarios d'utilisation du transfert de données) et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités »). Ce service de configuration fourni à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

## **2. Protection du Contenu et des données**

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation

des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

### 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

#### 3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

#### 3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

### 4. Support technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à

l'adresse [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## **5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation**

### **5.1 Unités de mesure des redevances**

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- a. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- b. Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. Téraoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Téraoctet est 2 puissance 40 octets. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

### **5.2 Redevances de Configuration**

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

### **5.3 Vérification**

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

### **5.4 Fréquence de facturation**

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

## **6. Durée et Options de Renouvellement**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### **7.2 Accès Utilisateur Externe**

Le Client peut choisir d'accorder aux utilisateurs externes l'accès au Service Cloud. Le Client est responsable de ces utilisateurs externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les utilisateurs externes en rapport avec le Service Cloud, ou b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces utilisateurs externes.

### **7.3 Réseau privé virtuel (VPN)**

Le Client pourra choisir d'utiliser une connexion VPN logicielle en vue de la connexion sécurisée au Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite du Client.

- a. Au maximum 2 nœuds finaux (passerelles) VPN sont configurés.
- b. Tout nœud final additionnel fera l'objet d'un devis séparé.

### **7.4 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers**

Si le Client ou un utilisateur de Service Cloud transmet du contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'utilisateur de Service Cloud accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.