

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Le présent Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société, ses utilisateurs autorisés et les destinataires du Service Cloud.

1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud fournie par IBM est décrite ci-après. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Service Cloud) fournit les fonctionnalités suivantes :

- a. Archivage Haute Vitesse
 - Chargement, indexation et archivage des sorties d'impression générées par l'application, telles que les rapports, les factures, les relevés, les politiques, l'explication des prestations, les transactions de paiement/crédit, etc.
 - Flexibilité nécessaire pour traiter des fichiers de données volumineux comportant plusieurs documents
 - Prise en charge des divers formats de fichier PDF, AFP, LineData, XML
- b. Indexation automatique
 - Programme de chargement et d'indexation dans le Cloud permettant d'extraire automatiquement des métadonnées à partir de rapports, relevés, etc., et de remplir les zones d'index dans la base de données relationnelle à des fins de recherche et d'extraction efficaces.
- c. Utilisation efficace de l'espace de stockage
 - Les données archivées sont compressées pour une utilisation efficace de l'espace de stockage.
- d. Archivage avec expiration de document
 - Pour optimiser davantage l'utilisation de l'espace de stockage, des stratégies métier peuvent être définies pour que les données archivées arrivent automatiquement à expiration en fonction du type de rapport/relevé, etc.
- e. Archivage des transactions bancaires conformes aux normes XML.
- f. Accès Web et mobile aux relevés, rapports, etc., archivés.
- g. La recherche en texte intégral peut être activée.
- h. Distribution périodique des rapports aux utilisateurs internes désignés
- i. Réplication des données de production sur un site secondaire ; prise en charge de la reprise après incident
- j. Infrastructure privée sécurisée à service exclusif mise à disposition dans les centres de données doubles à des fins de haute disponibilité
- k. Surveillance de l'environnement de production 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Toutes les fonctionnalités ci-dessus sont disponibles moyennant l'achat des Droits d'Utilisation Requis d'IBM Content Manager OnDemand on Cloud, tels qu'ils sont décrits ci-dessous.

1.2 Droits d'Utilisation Requis

Le Client doit acheter un abonnement à des droits d'utilisation d'Offre de Service de Base et de Stockage, tels qu'ils sont définis ci-dessous.

Droit d'Utilisation d'Offre de Service de Base

- Chaque offre de Service de Base représente la capacité de traitement de certaines quantités de volume de données et d'opérations utilisateur dans des délais définis, 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.

- Chaque Instance d'offre de service de base comprend la configuration d'un maximum de 10 définitions de relevé ou d'application de rapport différentes. La configuration de types de relevé/définitions d'application de rapport supplémentaires peut être demandée à tout moment en achetant des droits IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup facultatifs supplémentaires, comme détaillé ci-dessous, moyennant un supplément.
- Chaque instance d'offre de service de base comprendra également un environnement destiné uniquement au développement et au test. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

Le Client doit acheter des droits d'utilisation supplémentaires de Content Manager OnDemand Storage à utiliser avec cette configuration.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Chargement et indexation de document PDF :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Silver permet le chargement et l'indexation de 50 Go de données maximum sur une période de 12 heures.
- b. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Silver permet le chargement et l'indexation de 900 Go de données maximum sur une période de 12 heures.
- c. Chargement et indexation de document PDF avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Silver permet le chargement et l'indexation de 30 Go de données maximum avec 60 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.
- d. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Silver permet le chargement et l'indexation de 500 Go de données maximum ainsi que 60 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

L'offre Gold fournit 2 fois la capacité de traitement de Content Manager OnDemand Silver :

- a. Chargement et indexation de document PDF :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Gold permet le chargement et l'indexation de 100 Go de données maximum sur une période de 12 heures.
- b. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Gold permet le chargement et l'indexation de 1 800 Go de données maximum sur une période de 12 heures.
- c. Chargement et indexation de document PDF avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Gold permet le chargement et l'indexation de 60 Go de données maximum avec 120 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.
- d. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Gold permet le chargement et l'indexation de 1 téraoctet de données maximum ainsi que 120 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

L'offre Platinum fournit 5 fois la capacité de traitement de Content Manager OnDemand Silver :

- a. Chargement et indexation de document PDF :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Platinum permet le chargement et l'indexation de 250 Go de données maximum sur une période de 12 heures.
- b. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Platinum permet le chargement et l'indexation de 4,5 To de données maximum sur une période de 12 heures.
- c. Chargement et indexation de document PDF avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Platinum permet le chargement et l'indexation de 150 Go de données maximum avec 300 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.
- d. Chargement et indexation de document AFP et/ou de document de données en mode ligne avec recherche/extraction simultanée de document :
Une fois que des documents ont été soumis par le Client dans la zone de transfert désignée sur le Cloud, la configuration Platinum permet le chargement et l'indexation de 2,5 To de données maximum ainsi que 300 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.

1.2.4 Droit de Stockage

Le Client doit acheter une quantité appropriée d'IBM Content Manager OnDemand Storage à configurer avec l'instance d'Offre de Service de Base sélectionnée.

1.3 Codes dispositif en option (Optional Features)

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Le Client peut acheter à tout moment des définitions d'application ou de rapport/relevé supplémentaires à des fins de configuration à la demande. Chaque autorisation de demande fournit la configuration d'un maximum de 10 définitions de sortie d'application ou de rapport/relevé.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Le Client peut acquérir une instance distincte à des fins de test et de développement. L'Offre IBM Content Manager OnDemand Development Environment n'est destinée qu'au développement et aux tests. Cet environnement de développement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

- L'environnement de développement ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- Aucune quantité de définitions de rapport/relevé n'est incluse dans l'environnement de développement. Le Client peut acheter une définition de sortie Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application.
- L'environnement de développement est accompagné de 500 Go d'espace de stockage. Si une plus grande capacité de stockage est requise, le Client peut acheter des droits IBM Content Manager OnDemand Storage supplémentaires.

2. Description de la sécurité

2.1 Règles de Sécurité

IBM a établi une équipe d'informations de sécurité et applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés d'IBM. IBM fournit chaque année une formation à la confidentialité et la sécurité des données destinée au personnel. Les règles de sécurité IBM sont revalidées annuellement en fonction des pratiques du secteur et des exigences métier IBM. Les incidents de sécurité sont traités dans le cadre de procédures de réponse après incident complètes. IBM applique des normes de sécurité physique strictes conçues pour limiter l'accès seulement au personnel autorisé aux centres de données IBM, et dispose notamment de points d'accès contrôlés et en nombre limité. Les visiteurs sont enregistrés dès leur arrivée et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux.

2.2 Contrôle d'accès

Le personnel autorisé d'IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Le blocage IP peut être utilisé pour empêcher l'accès par des utilisateurs et sites Internet compromis connus dans les pays soumis à l'embargo des États-Unis. L'accès aux données Client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le site client.

Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des systèmes d'exploitation, logiciels d'application et règles de firewall sont traitées dans le cadre de la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de firewall sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des scannages de vulnérabilité internes et externes sont régulièrement effectués par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Les données de sauvegarde/répliquées destinées au stockage hors site sont chiffrées pour le transport et en dehors de leur temps d'utilisation.

2.4 Consignation des activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de falsification et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la falsification. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2.5 Conformité

Ce Service Cloud n'est actuellement pas certifié US-EU Safe Harbor.

IBM effectue annuellement des audits de norme SSAE 16 (ou équivalents) dans ses centres de données de production aux fins de contrôler le respect de ses règles de sécurité informatique. Les sites de centre de données SoftLayer utilisés pour la fourniture du Service Cloud font chaque année l'objet d'un contrôle de certification SOC II. La procédure de certification SOC d'IBM vérifie la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des processus et des ressources utilisées par les centres de données SoftLayer dans leurs installations. Le rapport d'audit associé peut être communiqué au Client et à ses vérificateurs sur demande.

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 de Cloud, comme indiqué dans le Document de Transaction du Client. Le SLA ne constitue pas une garantie.

3.1 Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie le dédommagement fourni par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir sur une future facture du Service Cloud si ce dernier est acquis directement auprès d'IBM. Si le Service Cloud est acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, IBM accordera une remise directement au Client.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un niveau de service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.

- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois calendaire complet pendant la durée du Service Cloud, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud que le Client est autorisé à utiliser n'est pas disponible. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple, catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) problèmes au niveau du contenu, des équipements ou des applications que le Client utilise avec le Service Cloud ou tout logiciel ou équipement tiers ou autre technologie ;
 - (4) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge ou problèmes liés à l'administration de système, aux commandes ou à des erreurs de programmation du Client ;
 - (5) atteinte à la sécurité du fait du Client ou tout test de sécurité mené par le Client ; ou
 - (6) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client ;
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

3.2 Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support Technique) pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution.

La Réclamation pour un Crédit de Disponibilité doit être soumise dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.

- a. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis que le Client a signalé l'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne pourra pas dépasser cinquante pour-cent (50 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.3 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99%	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* 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 %).

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.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 440 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 760 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de Crédit de Disponibilité pour 98,98 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
---	--

3.4 Autres Informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est disponible que pour la société du Client et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs du Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements hors production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail et sur le portail de support en ligne, comme décrit ci-dessous. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

5. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des prix

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **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 doivent être obtenus 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Téraoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Téraoctet est 2 à la puissance 40 octets. Des droits d'utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou dans un Document de Transaction.
- c. **Demande** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Demande désigne l'acte du Client ayant autorisé IBM à réaliser un service. En fonction du service, la Demande peut être sous la forme d'une notification écrite ou d'une demande de support soumise par téléphone, par courrier électronique ou en ligne. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre total de demandes soumises au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.3 Redevances des options à la demande

Les redevances des options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

6. Durée et options de renouvellement

6.1 Durée

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. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. Cette augmentation sera confirmée dans un Document de Transaction.

6.2 Options de renouvellement

Le Document de Transaction indiquera laquelle des options suivantes s'applique au renouvellement de la durée du Service Cloud :

6.2.1 Renouvellement automatique

Lorsque le renouvellement est automatique, le Service Cloud sera automatiquement renouvelé pour une durée indiquée dans le Document de Transaction (soit pour une durée d'un an, soit pour la même durée que celle arrivant à expiration), sauf si le Client a demandé la résiliation par écrit au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée.

6.2.2 Facturation continue

Lorsque la facturation est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de la durée et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation. Le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'à la fin du mois d'annulation.

6.2.3 Renouvellement Requis

Lorsque le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client prendra fin. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin de la durée, le Client doit commander une nouvelle période d'abonnement.

7. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client pendant la durée du Service Cloud. Si le logiciel d'activation est accompagné d'un contrat de licence distinct, la durée dudit contrat de licence est également applicable, dans les limites stipulées dans la présente Clause. Dans le cas d'un conflit, les dispositions du présent Descriptif de Service prévalent sur ledit contrat de licence qui accompagne le logiciel d'activation. Le Client est tenu de supprimer le logiciel d'activation à l'expiration ou la résiliation du Service Cloud.

Le logiciel d'activation suivant est inclus :

AFP Viewer :

Le Client est autorisé à accéder à AFP Viewer et le télécharger. AFP Viewer est un plug-in de navigateur Web que le Client peut installer sur le navigateur Web des utilisateurs pour afficher les documents au format AFP (Advanced Function Printing). Le Client pourra installer AFP Viewer sur le navigateur Web des utilisateurs dont l'accès Web a été configuré et qui ont besoin d'accéder aux documents et de les afficher au format AFP. Des informations relatives au plug-in AFP Viewer seront fournies sur demande écrite du Client.

8. Dispositions Générales

8.1 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir d'accorder aux Utilisateurs Externes l'accès au Service Cloud. Un Utilisateur Externe est une personne unique, non employée ou payée par le Client ou non intervenant pour le compte du Client. Une personne employée ou payée par le Client mais n'accédant pas au Service Cloud dans le cadre de cette relation peut être un Utilisateur Externe. 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, b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Externes.

8.2 Logiciel FTP

Pour soumettre des rapports, des relevés ou tout autre document à charger et indexer dans le Service Cloud, le Client est tenu d'utiliser le logiciel client FTP (File Transfer Protocol). IBM fournira des informations permettant la connexion au Service Cloud afin de soumettre des données à charger et indexer dans le Service Cloud.

8.3 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.

8.4 Accès Web ou Mobile au Service Cloud

Le Client désignera une ou plusieurs personnes appelées « Administrateur(s) utilisateur » pour configurer des comptes pour les utilisateurs nécessitant un accès Web ou mobile au Service Cloud. Seuls les utilisateurs se trouvant dans l'entreprise du Client peuvent avoir accès au Service Cloud par le biais de l'interface Web ou mobile. IBM fournira des informations de connexion pour l'accès Web/mobile.

8.5 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

8.6 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes pourront varier selon le ou les sites bénéficiant du Service Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande du Client, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.