

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société 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 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 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 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 To 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 Dispositifs 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 droit d'utilisation 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

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

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 qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité 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 relative à l'indisponibilité complète du système (et non des problèmes liés à des fonctions spécifiques) et 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 de 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 50 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Le service est conçu pour être hautement disponible, avec pour objectif d'être disponible en dehors des fenêtres de maintenance. Cependant, si la disponibilité du système est inférieure aux seuils indiqués ci-dessous, des crédits de service peuvent être demandés à l'aide du processus précédemment défini.

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% 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 %). 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.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le 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 ou par téléphone. IBM fournira 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. Les temps de réponse varient selon la nature et la gravité des problèmes, tels qu'ils sont décrits ci-dessous.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité 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
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
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
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance 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 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 (« 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 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.
- 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 droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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.

Par exemple :

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 droit d'utilisation de Demande fournit la configuration d'un maximum de 10 définitions de sortie d'application ou de rapport/relevé.

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, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

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. 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 et uniquement pendant la durée 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.

Les administrateurs ont la possibilité de gérer CMOD on Cloud à l'aide du logiciel d'activation de client Windows Content Manager OnDemand fourni par IBM.

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 puisse, 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 Fonction Restreinte du Service Cloud

Le Service Cloud interdit l'utilisation de l'option de mastering de CD-ROM et le Client accepte que cette fonction n'est pas disponible à des fins d'utilisation.