

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

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 suffisante pour traiter des fichiers de données volumineux comportant plusieurs documents.
 - Prise en charge des formats de fichier PDF, AFP, Line Data, XML.
- b. Indexation Automatique
 - Programme de chargement et d'indexation dans le Cloud permettant d'extraire automatiquement des métadonnées des rapports et instructions renseignant des champs d'index dans la base de données relationnelle pour une recherche et une récupération efficaces.
- c. Utilisation du 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 processus métier peuvent être définis pour que les données archivées expirent automatiquement en fonction du type de rapport ou d'instruction
- e. Archivage des transactions bancaires conformes aux normes XML.
- f. Accès Web aux déclarations et rapports archivés à l'aide d'IBM Content Navigator
- g. Des mises en attente peuvent être activées pour empêcher l'expiration des documents.
- h. Distribution périodique des rapports aux utilisateurs internes désignés.
- i. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre d'une reprise après incident
- j. Infrastructure privée virtuelle sécurisée
- k. Connexion VPN standard unique.
- l. Surveillance de l'environnement de production 24h/24, 7j/7, services de détection d'intrusion/tests de pénétration, correctifs logiciels et mises à niveau logicielles
- m. Gestion des demandes de changement pour les environnements de production : la gestion des demandes de changement standard assure le suivi pour un maximum de 3 demandes de changement par semaine les 3 premiers mois de service et jusqu'à 1 demande de changement par semaine ensuite. 7 jours de délai sont attendus pour les demandes de changement. Les demandes de changement non utilisées ne peuvent pas être reportées.
- n. Les Services Cloud marqués comme Hors production sont soumis aux restrictions suivantes :
 - Le Client sera responsable de la surveillance du Service Cloud.
 - Le Client sera responsable de la gestion de tous les changements hors maintenance apportés au Service Cloud.

Le Service Cloud peut uniquement être utilisé dans le cadre du développement interne du Client et de l'environnement de test pour les activités internes hors production, notamment les tests, le réglage des performances, les diagnostics de pannes, le benchmarking interne, la préproduction, les activités

d'assurance qualité et/ou le développement d'extensions ou ajouts utilisés en interne à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Les fonctionnalités supplémentaires qui suivent sont offertes avec IBM Content Manager OnDemand Bronze, Silver Gold et Platinum :

- La recherche en texte intégral peut être activée de sorte que les documents stockés soient recherchés en fonction de tout texte contenu dans un document.
- Connexion unique
- Jusqu'à 4 To de bande passante sortante

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- a. Un fonctionnement optimal de cette édition permet l'archivage quotidien de 25 Go par jour et la prise en charge d'un nombre maximal de 2 000 utilisateurs autorisés
- b. Un stockage pour environnement de production fourni, 1 To de stockage de base de données, 1 To de stockage de contenu.
- c. Un stockage pour environnement hors production fourni, 300 Go de stockage de base de données, 300 Go de stockage de contenu.
- d. Toutes les définitions utilisateur gérées via un Client Administratif CMOD ou ARSXML.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- 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 Bronze permet le chargement et l'indexation de 25 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 Bronze permet le chargement et l'indexation de 450 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 Bronze permet le chargement et l'indexation de 15 Go de données maximum avec 30 000 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 Bronze permet le chargement et l'indexation de 250 Go de données maximum ainsi que 30 000 opérations de recherche et d'extraction simultanées de document sur une période de 12 heures.
- e. La configuration Bronze fournit 1 To de stockage.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. Chargement et indexation de document PDF : une fois que les 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 d'un maximum de 50 Go de données toutes les 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.
- e. La configuration Silver fournit 1 To de stockage.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Chargement et indexation de document PDF : une fois que les 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 d'un maximum de 100 Go de données toutes les 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.
- e. La configuration Gold fournit 3 To de stockage.

1.1.5 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Chargement et indexation de document PDF : une fois que les 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 d'un maximum de 250 Go de données toutes les 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.
- e. La configuration Platinum fournit 5 To de stockage.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Ce Service Cloud fournit 1 To de stockage supplémentaire.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Ce Service Cloud fournit de l'espace de stockage par incréments de 1 To. Le stockage d'archives est destiné aux données nécessitant une utilisation moins fréquente et peut être soumis à des restrictions de performances.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Ce Service Cloud fournit la mise à niveau d'un environnement privé virtuel sélectionné vers une infrastructure privée à service exclusif comprenant jusqu'à 20 To de bande passante sortante. Ce module complémentaire n'est pas disponible à l'utilisation avec Content Manager OnDemand Express.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Ce Service Cloud, disponible pour les Clients institutionnels et d'autres Clients approuvés par IBM, fournit la configuration de Service Cloud sélectionnée par le Client qui sera mise en place en tant qu'infrastructure d'environnement privé virtuel entièrement située dans un centre de données fédéral. Remarque : si le client a plusieurs environnements de production et de non-production, les extensions de centres de données fédéraux doivent être obtenues pour tous les environnements mis en place dans un centre de données fédéral. Ce module complémentaire n'est pas disponible à l'utilisation avec Content Manager OnDemand Express.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

Les Services Cloud suivants sont limités à une utilisation hors production. "Hors production" signifie que le Service Cloud peut uniquement être utilisé dans le cadre du développement interne du Client et de l'environnement de test pour les activités internes hors production, notamment les tests, le réglage des performances, le diagnostic des pannes, le benchmarking interne, la préproduction, l'assurance qualité et/ou le développement d'ajouts ou extensions utilisés en interne à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

Ce Service Cloud fournit une Instance distincte, sa configuration étant de taille identique et fournissant la même capacité de traitement qu'IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, mais la haute disponibilité et la reprise après incident ne sont pas incluses.

b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

Ce Service Cloud fournit une Instance distincte, sa configuration étant de taille identique et fournit la même capacité de traitement qu'IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, mais la haute disponibilité et la reprise après incident ne sont pas incluses.

c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

Ce Service Cloud fournit une Instance distincte, sa configuration étant de taille identique et fournit la même capacité de traitement qu'IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, mais la haute disponibilité et la reprise après incident ne sont pas incluses.

d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

Ce Service Cloud fournit une Instance distincte, sa configuration étant de taille identique et fournit la même capacité de traitement qu'IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0, mais la haute disponibilité et la reprise après incident ne sont pas incluses.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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 délivré à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 90 jours suivant la date du Document de Transaction, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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 délivré à distance est acquis par Engagement et arrive à expiration 12 mois suivant la date du Document de Transaction 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. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Une Demande désigne l'acte du Client autorisant IBM à réaliser un service soumis aux Services Cloud ou gérés par ces derniers.
- Un téraoctet est 2 puissance 40 octets traités par, utilisés, stockés ou configurés dans le Service Cloud.
- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 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.

5.2 Logiciels d'Activation

Les Logiciels d'Activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
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.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	Le Client est autorisé à accéder à ce logiciel client et à l'utiliser à des fins de test et de vérification ou pour créer des ID utilisateur des membres du personnel de l'organisation du Client qui auront accès au Service Cloud.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit fournit des API Java pour Content Manager OnDemand. Le Client peut accéder à ce logiciel et le télécharger afin de développer des applications personnalisées qui ont besoin d'accéder au Service Cloud ou d'interopérer avec ce dernier.
ARSLoad	Le Client peut accéder au programme ARSLoad et le télécharger. Il est utilisé pour charger et indexer des données dans Content Manager OnDemand.

5.3 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.

5.4 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. Configuration d'un maximum d'un terminal VPN (passerelles) fournie.

5.5 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.