

IBM Datacap 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 Datacap on Cloud est une solution de cloud privé pour la capture et le traitement de documents qui permet ce qui suit :

- a. Création et Déploiement des applications de capture qui :
 - acceptent des documents entrants aux formats de documents électroniques et d'image (par exemple, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF etc.) pris en charge ;
 - reçoivent des documents de plusieurs sources, y compris scanners, FAX, e-mail, systèmes de fichiers et appareils mobiles ;
 - appliquent des fonctionnalités d'amélioration d'image prises en charge telles que la rotation automatique, le réaligement et le nettoyage de ces documents ;
 - appliquent les techniques de reconnaissance et d'extraction de données, telles que la reconnaissance optique de caractères, la reconnaissance intelligente de caractères, la reconnaissance de code à barres, telles qu'elles sont prises en charge par Datacap.
 - définissent les pages et les « empreintes digitales » sous forme de modèles pour les opérations automatisées de reconnaissance de page et d'extraction de données ;
 - vérifient les données par le biais de règles automatisées ou manuellement ;
 - convertissent les documents vers d'autres formats ;
 - exportent les données vers un répertoire ou vers un IBM Cloud pris en charge ;
 - permettent l'accès au Service Cloud par le biais de l'application Datacap Mobile disponible auprès de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
 - Infrastructure privée virtuelle sécurisée
- b. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre de la reprise après incident
- c. Jusqu'à 4 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé
- d. Surveillance de l'environnement de production 24h/24 et 7j/7, chiffrement des données stockées et en transit, 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)
- e. Intégration d'Active Directory
Options incluses : (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)
 - Authentification sur le Serveur LDAP de Service Cloud à des fins de réplication sur le LDAP sur site du Client :
 - 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.
 - Authentification sur le serveur LDAP de Service Cloud sur lequel le Client gère les utilisateurs (et non dans le domaine du Client).
 - 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

Toute autre configuration (par exemple, extraits manuels ou scriptés du répertoire de fichiers LDAP vers le Service Cloud ; options de fédération comprenant des services SAML, 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 sont disponibles moyennant des frais supplémentaires dans le cadre d'un descriptif de services.

1.1 Droit d'Utilisation d'Offre de Service de Base

Le Client doit acheter un abonnement à une Offre de Service de Base, telle qu'elle est définie ci-dessous. Chaque Offre de Service de Base inclut :

- un environnement de production ;
- suffisamment de stockage temporaire de documents pendant une semaine.

Chaque configuration Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold et Platinum) reflète la capacité du Service Cloud à prendre en charge une charge de travail de capture standard et peut être utilisée à des fins de planification.

Une charge de travail de capture standard est définie comme suit :

- Fichiers entrants au format PDF ou TIF, B&W, bonne qualité
- Document de 5 pages
- Amélioration « légère » des images (réalignement, rotation, etc.)
- Première page OCR uniquement ; extraction de 5 à 10 zones
- Stockage au format PDF ou TIF
- Exportation des métadonnées et images pour la conservation du répertoire pendant un maximum de 7 jours
- Sur la base d'un temps de traitement quotidien de 24 heures

D'autres charges de travail sont possibles. Il est à noter que plus les charges de travail sont simples, plus le débit est élevé. Les traitements plus complexes sont susceptibles de réduire le débit.

1.1.1 IBM Datacap Bronze

Cette configuration est destinée aux organisations, secteurs d'activité ou départements présentant les caractéristiques suivantes :

- traitement d'un maximum de 50 000 documents par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- jusqu'à 30 spécialistes collaborant activement ;
- La configuration Bronze fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.1.2 IBM Datacap Silver

Cette configuration est destinée aux organisations, secteurs d'activité ou départements présentant les caractéristiques suivantes :

- traitement d'un maximum de 100 000 documents par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- jusqu'à 50 spécialistes collaborant activement ;
- La configuration Silver fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.1.3 IBM Datacap Gold

Cette configuration est destinée aux organisations, secteurs d'activité ou départements présentant les caractéristiques suivantes :

- traitement d'un maximum de 500 000 documents par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- jusqu'à 100 spécialistes collaborant activement ;

- La configuration Gold fournit 3 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.1.4 IBM Datacap Platinum

Cette configuration est destinée aux organisations, secteurs d'activité ou départements présentant les caractéristiques suivantes :

- traitement d'un maximum de 1 000 000 documents par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- jusqu'à 500 spécialistes collaborant activement ;
- La configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.2 Droits Facultatifs

1.2.1 IBM Datacap Insight Edition Entitlements

IBM Datacap Insight Edition fournit un ensemble de fonctionnalités de capture cognitives, dont les suivantes :

- Actions, fonctions et ensembles de règles Datacap préconfigurés permettant aux organisations d'automatiser l'identification, la reconnaissance, la classification et l'extraction de données des documents qui sont complexes et variables et dont le formatage est imprévisible.
- Analyses permettant d'examiner la structure et le contenu de chaque page pour aider à déterminer le type de document, à rechercher des paires de valeurs d'éléments non définies dans les documents, à identifier et résoudre les constructions métier (telles que les numéros de compte) et à identifier les entités de ressources humaines, d'entreprise, de secteur d'activité et d'autres entités.

Les droits d'utilisation Insight Edition suivants sont disponibles :

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Disponible pour les organisations qui ont acheté des droits d'utilisation d'IBM Datacap on Cloud Bronze et qui nécessitent des fonctionnalités avancées de traitement de document et de capture cognitive.

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Disponible pour les organisations qui ont acheté des droits d'utilisation d'IBM Datacap on Cloud Silver et qui nécessitent des fonctionnalités avancées de traitement de document et de capture cognitive.

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Disponible pour les organisations qui ont acheté des droits d'utilisation d'IBM Datacap on Cloud Gold et qui nécessitent des fonctionnalités avancées de traitement de document et de capture cognitive.

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Disponible pour les organisations qui ont acheté des droits d'utilisation d'IBM Datacap on Cloud Platinum et qui nécessitent des fonctionnalités avancées de traitement de document et de capture cognitive.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Le Client peut acquérir une instance distincte à des fins de test et de développement. Cet environnement ne peut pas être utilisé à des fins de production.

- a. La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que la configuration Bronze.
- b. L'Environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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.

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.

La classification de données pour cette solution utilise par défaut les données classées comme étant des données Client sensibles. IBM collaborera avec le Client pour traiter toute autre exigence réglementaire demandée par le Client pour la charge de travail prévue et pouvant avoir un impact sur l'architecture de la solution et les redevances de service. Toutes les données sont protégées à l'aide du chiffrement intégral de disque conforme à la norme FIPS 1402 niveau 1.

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 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.

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)
< 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 : 440 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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	---

4. Continuité des Opérations

Le Service Cloud est configuré pour prendre en charge les objectifs de continuité des opérations définis ci-dessous. Les objectifs de continuité des opérations garantissent que les fonctions métier critiques d'une organisation seront rétablies à un état opérationnel, avec une perte minimale de données, dans un délai raisonnablement court à la suite d'un incident sur le site informatique principal. Une fois qu'il a été établi qu'un incident sur le site informatique principal justifie un basculement sur le site secondaire, les plan de continuité des opérations et les activités associées seront réalisés par IBM à l'appui des objectifs de reprise indiqués ci-dessous. Pour ce Service Cloud, l'environnement de non-production sera réactualisé et reconfiguré pour accepter des charges de travail de production jusqu'à la restauration du service sur le site principal.

Objectifs de Continuité des Opérations	
Objectif de Point de Reprise	4 heures
Objectif de Temps de Reprise	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 heures consécutives lorsqu'un droit d'utilisation de Service de Base équivalent secondaire est acheté. ● Au moins 24 heures consécutives, si aucun droit d'utilisation de Service de Base secondaire n'est acheté.

5. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
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

6. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

6.1 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 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.

6.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

7. 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.

8. 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 inclus dans le Service Cloud est Datacap Mobile SDK.