

IBM Datacap on Cloud

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

1. Service Cloud

IBM 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, 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.

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

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 (Copper, 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 IBM Datacap Copper

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

- traitement d'un maximum de 10 000 pages par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- la configuration Copper fournit 500 Go de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.2 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 pages par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- la configuration Bronze fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.3 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 pages par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;

- la configuration Silver fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.4 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 pages par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- la configuration Gold fournit 3 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.5 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 pages par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- la configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.6 Droits Facultatifs

1.6.1 Droits IBM Datacap Insight Edition

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'élément 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 Copper

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

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

1.6.2 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.

1.6.3 Environnement de Non-Production IBM Datacap

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 Copper.
- b. L'Environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

1.6.4 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.

1.7 Services de Configuration

1.7.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start

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

1.7.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator

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

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Services Cloud, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des données personnelles si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des données personnelles sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès réseau du Client. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké.

Toutes les données sont protégées à l'aide du chiffrement intégral de disque conforme à la norme FIPS 1402 niveau 1. 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 (par exemple, HIPAA, PIPEDA, PCI, etc.) demandée par le Client pour la charge de travail prévue et pouvant avoir un impact sur l'architecture de la solution et les redevances.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

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

3.1 Crédits de Disponibilité

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

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 50 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du 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: 30%; margin: 10px auto;"/> 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. 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
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. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

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

- a. **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 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. **Engagement** – unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

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 Services de Configuration

Les Services de Configuration sont acquis par Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Document de Transaction.

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. Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables
Poste de travail développeur – IBM Datacap	Conditions de licence autorisée Datacap : http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument Conditions de substitution supplémentaires Le Client peut accéder à ce logiciel et le télécharger à des fins de test et de vérification d'applications pour implémentation sur l'environnement de production Datacap on Cloud du Client. Ce logiciel est réservé à l'utilisation hors production.
Poste de travail développeur – IBM Datacap Insight Edition	Datacap Insight Edition - Extension autorisée : http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument Conditions de substitution supplémentaires Le Client peut accéder à ce logiciel et le télécharger à des fins de test et de vérification d'applications pour implémentation sur l'environnement de production Datacap on Cloud du Client. Ce logiciel est réservé à l'utilisation hors production.

8. Dispositions Additionnelles

8.1 Sauvegarde

Des sauvegardes de routine pour les données et les environnements sont fournies. Pour les environnements de production, la réplication asynchrone des sauvegardes, des métadonnées, du contenu et des images de VM de production vers un centre secondaire est également incluse.

8.2 Expiration du Service Cloud

Avant l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies du Service Cloud pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct.

A réception d'une demande d'assistance du Client dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation du Service Cloud, IBM retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

8.3 Reprise après Incident

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 plans 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 environnement de Non-Production équivalent secondaire est acheté.• Au moins 24 heures consécutives, si aucun environnement de Non-Production secondaire n'est acheté.