

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud

Ce Descriptif de Services 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 Enterprise Edition on Cloud est une solution de cloud privé virtuel qui fournit un environnement centralisé, sécurisé et évolutif conçu pour répondre à toutes les exigences en matière de workflow et de gestion de contenu. Elle fournit aux spécialistes ou aux analystes métier les fonctionnalités et dispositifs suivants :

- a. Accès Web et Mobile au contenu avec prise en charge des appareils iOS et Android.
- b. Gestion de document collaborative facilitant le partage et la collaboration de documents entre les équipes.
- c. Intégration à Microsoft Office, afin d'afficher et de sauvegarder les documents issus des applications Microsoft Office.
- d. Gestion des versions de document avec facilité de restitution et de réservation.
- e. Recherche rapide de documents, y compris recherche de documents dans les référentiels IBM Content Manager sur site et dans le Cloud ou dans des référentiels tiers compatibles avec l'interface CMIS.
- f. Affichage et annotation simples de centaines de types de fichiers sans nécessiter l'installation d'afficheurs personnalisés sur les ordinateurs de bureau.
- g. Intégration à Box en vue de partager des documents avec les utilisateurs se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise sans les autoriser à accéder à Content Manager Enterprise Edition on Cloud. Les services Box ne sont pas inclus dans ce Service Cloud. Le Client doit acquérir les services Box séparément.
- h. Routage de document intégré, aidant à définir et automatiser les workflows axés sur le contenu.
- i. Suite d'API et utilisation de l'API Java disponible, de WebServices ou de l'interface CMIS pour développer et intégrer des applications personnalisées à IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- j. Règles de gestion de conservation pour définir et contrôler la durée de conservation du contenu dans IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- k. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre de la reprise après incident.
- l. Fournit un environnement de production.
- m. Jusqu'à 4 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé.
- n. permet la surveillance de l'environnement de production 24h/24 et 7j/7, le chiffrement des données stockées et en transit, l'analyse de virus, des services de test/détection d'intrusion, des correctifs logiciels et des 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).
- o. Permet en option l'intégration d'Active Directory.

Le Client doit acheter un abonnement à une offre de service de base, telle qu'elle est définie ci-dessous.

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.

1.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- La configuration Bronze est conçue pour prendre en charge l'acquisition, la consultation, l'édition ou le stockage d'un maximum de 6 000 documents par jour et jusqu'à 50 spécialistes collaborant activement.
- La configuration Bronze fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- La configuration Silver est conçue pour prendre en charge l'acquisition, la consultation, l'édition ou le stockage d'un maximum de 15 000 documents par jour et jusqu'à 250 spécialistes collaborant activement.
- La configuration Silver fournit 1 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- La configuration Gold est conçue pour prendre en charge l'acquisition, la consultation, l'édition ou le stockage d'un maximum de 100 000 documents par jour et jusqu'à 1 000 spécialistes collaborant activement.
- La configuration Gold fournit 3 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- La configuration Platinum est conçue pour prendre en charge l'acquisition, la consultation, l'édition ou le stockage d'un maximum de 200 000 documents par jour et jusqu'à 5 000 spécialistes collaborant activement.
- La configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

1.5 Services Optionnels

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

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

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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.

1.5.3 Environnements de Non-Production IBM Content Manager Enterprise Edition

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

- a. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze
 - (1) La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze.
 - (2) L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- b. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
 - (1) La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Content Manager Enterprise Edition Silver.
 - (2) L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- c. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
 - (1) La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Content Manager Enterprise Edition Gold.

- (2) L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- d. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
 - (1) La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum.
 - (2) L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

1.6 Services de Configuration

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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 Offres IBM SaaS, 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.

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, FFIEC, 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.

Le Service Cloud permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles (« PI/SPI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles, y compris et de façon non limitative :

- a. Informations de contact (par exemple, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, e-mail)
- b. Informations personnelles sensibles (par exemple, numéro de carte nationale d'identité, date de naissance, nationalité, numéro de passeport, etc.)
- c. Informations sur l'emploi (par exemple, formation, historique des postes, lieu de travail, rémunération et avantages sociaux et performances)

3. Accords relatifs 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.

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 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	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le mois contractuel

Au total 43 200 minutes	

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

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.

5. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail et sur un portail de support. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante du Service Cloud et sont donc soumis au présent Descriptif de Services.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. 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 critique du service est gravement restreinte, ce qui a un impact significatif sur les activités.	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 ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'informations ou une demande non technique, ou un élément de maintenance qui ne peut pas attendre la prochaine édition/maintenance planifiée.	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

6. Droit 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 :

- 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.
- 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. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

6.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

6.3 Redevances des Services de Configuration

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

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, au moins 90 jours 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

Les logiciels d'activation suivants sont inclus dans le Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud.

a. System Administration Client Software

Le Client est autorisé à accéder à System Administration Client Software et le télécharger. System Administration Client Software est une application Java qui peut être installée sur l'ordinateur de bureau des utilisateurs privilégiés disposant de droits d'accès administrateur, afin d'aider ces utilisateurs à définir et consulter les définitions de type élément et à définir des utilisateurs, groupes, listes de contrôle d'accès (ACL), privilèges, etc.

b. SDK Java

Le Client peut accéder à ce logiciel et le télécharger afin de développer des applications personnalisées qui auront accès au Service Cloud.

9. Dispositions Additionnelles

9.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

9.2 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir d'accorder aux utilisateurs externes l'accès au Client. 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, ou b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces utilisateurs externes.

9.3 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de Service Cloud transmet du contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur de Service Cloud accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration

relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

9.4 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.

9.5 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.