

### IBM Cloud Enterprise Records

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

#### 1. Service Cloud

IBM Cloud Enterprise Records est une solution cloud privée pour la gestion des enregistrements, qui combine le contenu, les processus, la technologie de fédération de contenu et la connectivité afin d'automatiser toutes les activités basées sur les enregistrements en prenant en charge la totalité du cycle de vie des enregistrements depuis leur création jusqu'à leur suppression.

Le Client doit acheter un abonnement à au moins une des Offres de Service de base prérequis énumérées ci-dessous, au même niveau (Bronze, Silver, Gold ou Platinum) :

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

#### 1.1 Offres

Chaque offre de base représente la capacité de traitement d'une certaine quantité de volume de données et d'opérations utilisateur dans le délai indiqué 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.

##### 1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

La configuration Bronze est conçue pour prendre en charge jusqu'à 50 spécialistes collaborant activement.

##### 1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

La configuration Silver est conçue pour prendre en charge jusqu'à 250 spécialistes collaborant activement.

##### 1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

La configuration Gold est conçue pour prendre en charge jusqu'à 1 000 spécialistes collaborant activement.

##### 1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

La configuration Platinum est conçue pour prendre en charge jusqu'à 5 000 spécialistes collaborant activement.

#### 1.2 Services Optionnels

##### 1.2.1 Environnements de Non-Production d'IBM Cloud Enterprise Records

Le Client peut acquérir une Instance supplémentaire à des fins de test et de développement. Les environnements de non-production de Cloud Enterprise Records peuvent pas être utilisés à des fins de production.

###### a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Cloud Enterprise Records Bronze. L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

###### b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Cloud Enterprise Records Silver. L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

**c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold**

La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Cloud Enterprise Records Gold. L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

**d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum**

La configuration de l'environnement de Non-Production est dimensionnée de la même façon que celle d'IBM Cloud Enterprise Records Platinum. L'environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.

**1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records 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. 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 si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

**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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Crédit (% 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. 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 :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

### **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 1<sup>e</sup> janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### **5.1 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 les utilisateurs externes.

### **5.2 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 disponible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur de Service Cloud doivent accorder 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 Web tiers ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites Web tiers ou services tiers.

### **5.3 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.