

IBM Business Automation Content Services 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 Business Automation Content Services on Cloud est un service cloud de gestion de contenu complet qui propose des fonctionnalités de gestion de documents, de collaboration et de gestion du cycle de vie du contenu et est mis à disposition sous la forme d'un service cloud flexible et rentable pour les applications nouvelles et existantes.

Les fonctionnalités du Service Cloud comprennent :

- a. Authentification unique SAML : prend en charge la délégation d'une authentification utilisateur au Fournisseur d'Identité Client via SAML.
- b. Gestion des Utilisateurs et Groupes : fournit des API REST pour que les Clients gèrent les utilisateurs et les groupes qui ont accès au Service Cloud.
- c. Site Web de Service Cloud : inclut un site Web permettant aux utilisateurs d'accéder aux environnements d'exploitation et aux fonctionnalités d'administration pour configurer et gérer le Service Cloud.
- d. Réseau Privé Virtuel (VPN) Sortant : inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sortante sécurisée et chiffrée entre le Service Cloud et les systèmes externes au Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite par le biais d'un ticket de demande de support.
- e. Notifications par e-mail : inclut une fonction de notification informant les utilisateurs de leur accès au Service Cloud et des changements de mot de passe et notifiant aux administrateurs l'état du Service Cloud et les modifications planifiées.
- f. Surveillance et Reprise Automatiques : surveillance 24h/24, 7j/7 de la disponibilité du Service Cloud et initialisation d'une reprise du Service si celui-ci ne répond plus ou devient inaccessible.
- g. Mises à jour de Service Planifiées : les mises à jour de maintenance et de dispositif du Service Cloud ont lieu tous les 30 à 90 jours. IBM enverra une notification toutes les deux semaines aux Administrateurs de Compte avant les mises à jour de services planifiées. Pour les mises à jour majeures impliquant une mise à niveau du produit de base, IBM se concertera avec les Clients pour mettre à niveau un environnement hors production afin de permettre aux Clients de tester la nouvelle version avant la mise à niveau de l'environnement de Production. Les Clients sont tenus de tester la nouvelle version de leurs applications dans l'environnement hors production et d'envoyer à IBM sous 30 jours leurs commentaires sur les éventuels problèmes rencontrés.
- h. Administrateur de Compte : possède un nom de connexion et un mot de passe permettant d'accéder à l'environnement d'exploitation de sorte que les utilisateurs puissent accéder à l'environnement d'exploitation, et d'affecter et de supprimer des rôles utilisateur. L'accès Administrateur de Compte peut être attribué à plusieurs utilisateurs.

Le Service Cloud est proposé dans deux configurations basées sur l'achat d'Utilisateurs Express ou Enterprise et d'Appels API.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Cette configuration est basée sur l'achat d'Utilisateurs Express et d'Appels API. En outre, au niveau des fonctionnalités générales décrites ci-dessus, cette configuration inclut les fonctions spécifiques suivantes :

- Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement virtuel unique qui peut être utilisé dans des contextes de production et hors production. Cet environnement ne peut

pas être fourni avec une haute disponibilité. La capacité de l'environnement est basée sur la quantité d'Utilisateurs Express et d'Appels API pour l'instance Service Cloud.

- Reprise Après Incident : le Service Cloud réalise une sauvegarde quotidienne des données de configuration et de production à utiliser pour la reprise automatique du Service Cloud. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent de la même région du monde.
- Conteneurs d'objets : le Client est limité à un conteneur d'objets.
- Stockage – le Service Cloud fournit 300 Go de stockage de contenu. Le Client peut ajouter plus de stockage avec l'option d'achat de Mémoire d'Archivage Supplémentaire.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Cette configuration est basée sur l'achat d'Utilisateurs Enterprise et d'Appels API. En outre, au niveau des fonctionnalités générales décrites ci-dessus, cette configuration inclut les fonctions spécifiques suivantes :

- Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement de développement, de test et de production dédié présentant les caractéristiques suivantes :
 - Environnement de développement hors production : un environnement virtuel sans haute disponibilité pour une utilisation hors production. La capacité de l'environnement est basée sur la quantité d'Utilisateurs Enterprise et d'Appels API pour l'instance Service Cloud.
 - Environnement de test hors production : un environnement virtuel sans haute disponibilité pour une utilisation hors production. La capacité de l'environnement est basée sur la quantité d'Utilisateurs Enterprise et d'Appels API pour l'instance Service Cloud.
 - Environnement de production : un environnement virtuel prêt pour la production et hautement disponible. La capacité de l'environnement est basée sur la quantité d'Utilisateurs Enterprise et d'Appels API pour l'instance Service Cloud.
- Reprise Après Incident : le Service Cloud utilise un ensemble de sauvegardes et la réplication des données de configuration et de production sur un emplacement de centre de données différent dans la même région à utiliser pour la reprise automatique du Service Cloud.
- Conteneurs d'Objets : de multiples conteneurs d'objets sont pris en charge. L'achat de mémoire Supplémentaire peut être demandé si de multiples conteneurs d'objets sont exploités dans le Service Cloud.
- Stockage : le Service Cloud fournit un stockage de contenu en fonction de la quantité totale de droits d'Utilisateurs Simultanés achetés. Les Clients peuvent ajouter plus de stockage avec l'option d'achat de Stockage Supplémentaire.

Utilisateurs Simultanés Enterprise	Quantité de Stockage de Contenu de Production
50 ou plus	500 Go
100 ou plus	1 To
200 ou plus	1 To
300 ou plus	2 To
400 ou plus	2 To
500 ou plus	3 To
1 000 ou plus	3 To
2 000 ou plus	4 To
5 000 ou plus	5 To

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

Le Service Cloud propose une option d'achat pour une connexion VPN basée sur logiciel pour une communication entrante chiffrée et sécurisée vers le Service Cloud. Des informations relatives au VPN

seront fournies sur demande écrite par le biais d'un ticket de demande de support. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Le Service Cloud propose une option d'achat de stockage supplémentaire dans les cas où les exigences dépassent la capacité fournie pour le nombre d'utilisateurs et d'appels API achetés. La quantité de stockage (tranches de 1 To) peut être appliquée à un environnement unique ou à plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

Le Service Cloud propose une option d'achat pour le stockage d'archives. Le stockage d'archives apporte une solution rentable pour les données nécessitant un accès moins fréquent. Cette option est conçue pour compléter, et non remplacer, l'option de stockage standard destinée au stockage des données à accès élevé plus actuelles. Du stockage d'archives peut être acheté par tranches de 1 To. Cette fonctionnalité est disponible pour la configuration Enterprise ou Express.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Le Service Cloud propose une option d'achat de mémoire supplémentaire dans les cas où les exigences de mémoire de la solution dépassent la capacité de traitement fournie pour le nombre d'utilisateurs et d'appels API achetés. Par exemple, le déploiement d'applications multiples ou l'augmentation du nombre de conteneurs d'objets peut exiger plus de mémoire. L'espace mémoire (tranches de 16 Go par machine virtuelle) peut être appliqué à un environnement unique ou à plusieurs environnements (par tranches de 16 Go par machine virtuelle) dans l'instance de Service Cloud. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour la configuration Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements de production supplémentaires à des fins destinées ou non à la production. Chaque environnement de Production fournit une haute disponibilité. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs de Prod achetés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour la configuration Enterprise.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements supplémentaires à des fins non destinées à la production. L'environnement de non-production ne fournit pas la haute disponibilité. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs de Non-Prod achetés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour la configuration Enterprise.

1.2.7 IBM Enterprise Records

Le Service Cloud permet d'automatiser toutes les activités basées sur les enregistrements, en prenant en charge l'intégralité du cycle de vie des enregistrements, de la création à l'élimination, en achetant les droits des Services Cloud disponibles qui suivent :

a. Module complémentaire IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records

Le module complémentaire de Service Cloud propose une option d'achat de gestion des enregistrements à des fins destinées ou non à la production. Cette fonction est disponible pour les offres IBM Business Automation Content Services on Cloud Express ou IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

b. Module complémentaire IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records

Ce module complémentaire de Service Cloud propose une option d'achat de gestion des enregistrements pour un environnement supplémentaire à des fins non destinées à la production et est uniquement disponible pour les Clients disposant des droits IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

c. Module complémentaire IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records

Ce module complémentaire de Service Cloud propose une option d'achat de gestion des enregistrements pour un environnement de production supplémentaire qui peut être activé à des

fins destinées ou non à la production. Ce module complémentaire est uniquement disponible pour les Clients disposant des droits IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

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 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=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

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 Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.
- Un Appel d'API désigne l'invocation des Services Cloud par le biais d'une interface programmable.
- Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à la disposition du Service Cloud.

- Un téraoctet est 2 puissance 40 octets traités par, utilisés, stockés ou configurés dans le Service Cloud.
- Un Gigaoctet (Go) représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, analysés, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.

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 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir de permettre à des utilisateurs externes (par exemple, des clients, fournisseurs, agents, partenaires) d'accéder au Service Cloud. Le Client est responsable de ces utilisateurs externes, y compris, mais sans s'y limiter pour toutes réclamations faites par les utilisateurs externes.