



Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Datacap on Cloud

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction.

- a. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Téraoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. 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 l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

3. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

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

4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée 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, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

5. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail et sur le 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 de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le Guide de Support IBM Software as a Service.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux	Couverture de Temps de Réponse
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	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
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	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 quatre heures ouvrables	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 pour la prochaine édition ou maintenance planifiée.	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir d'accorder aux utilisateurs externes l'accès à l'Offre IBM SaaS. Le Client est responsable en ce qui concerne ces utilisateurs externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les utilisateurs externes en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces utilisateurs externes.

6.2 Réseau privé virtuel (VPN)

Le Client pourra choisir d'utiliser une connexion VPN logicielle en vue de la connexion sécurisée à l'Offre IBM SaaS. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite du Client.

6.3 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou disponible par le biais de l'Offre IBM SaaS, le Client et l'Utilisateur IBM SaaS 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.

6.4 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, 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 de l'Offre IBM SaaS 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.

6.5 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

6.6 Logiciel d'Activation

Le logiciel d'activation suivant est inclus dans l'Offre IBM SaaS :

- Datacap Mobile SDK

Annexe A

1. Présentation du Service

IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) 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 réalignement 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 à l'Offre IBM SaaS par le biais de l'application Datacap Mobile disponible auprès de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
- b. Infrastructure privée virtuelle sécurisée
- c. Réplication des données de production sur un site secondaire dans le cadre de la reprise après incident
- d. Jusqu'à 4 To de bande passante sortante ; toute bande passante supérieure fait l'objet d'un devis séparé.
- e. 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)
- f. Intégration d'Active Directory

Options incluses : (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)

 - Authentification sur le Serveur LDAP IBM SaaS 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 l'Offre IBM SaaS.
 - 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 IBM SaaS 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 l'Offre IBM SaaS ; 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.

2. Droits d'Utilisation Requis

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 (Copper, Bronze, Silver, Gold et Platinum) reflète la capacité de l'Offre IBM SaaS 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 jour
- 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.

2.1 IBM Datacap Copper

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

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

2.2 IBM Datacap Bronze

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

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

2.3 IBM Datacap Silver

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

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

2.4 IBM Datacap Gold

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

- a. traitement d'un maximum de 500 000 documents par jour sur la base de la charge de travail de capture standard définie ci-dessus ;
- b. la configuration Gold fournit 3 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

2.5 IBM Datacap Platinum

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

- a. 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 ;
- b. la configuration Platinum fournit 5 To de stockage ; du stockage en To supplémentaire peut être acheté séparément.

3. Droits Facultatifs

3.1 IBM Datacap Insight Edition Entitlements

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

- a. 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.
- b. 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.1.5 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.

3.1.6 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.

3.2 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.

3.3 Environnements 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. L'Environnement de Non-Production ne fournit pas la haute disponibilité ou la reprise après incident.
- b. Le Client peut, s'il le souhaite, choisir des tailles d'instance différentes pour la production et la reprise après incident.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Datacap Copper.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Datacap Bronze.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Datacap Silver.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Datacap Gold.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum est dimensionné de la même façon et fournit une capacité de traitement similaire à celle d'IBM Datacap Platinum.

3.4 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.

4. Classification de Données

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.

5. Continuité des Opérations

L'Offre IBM SaaS est configurée 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.

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.

Annexe B

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 l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). 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.

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 de l'Offre IBM SaaS. 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 de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS 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 l'Offre IBM SaaS est restaurée ; 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 de l'Offre IBM SaaS 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 de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS 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 l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée 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/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---