

IBM Financial Crimes Insight with Watson

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

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Financial Crimes Insight with Watson

IBM Financial Crimes Insight with Watson fournit une infrastructure et un ensemble communs de services sur lesquels s'appuient les offres Financial Crimes Insights. IBM Financial Crimes Insight with Watson fournit l'intégration requise entre les offres permettant aux clients de profiter d'un ensemble d'offres Financial Crimes intégré.

IBM Financial Crimes Insight with Watson est un composant obligatoire qui fournit l'Instance du Service Cloud.

Outre l'abonnement à IBM Financial Crimes Insight with Watson, les Clients doivent également souscrire à l'un des Services Cloud suivants :

1.1.2 IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson

IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson utilise les données issues des cas historiques, l'agrégation des données probantes contextuelles et les fonctionnalités d'apprentissage automatique dans le but de simplifier le processus de triage d'alerte, de réduire les faux positifs, d'accélérer l'élimination de l'alerte et d'améliorer la prise de décision grâce à une meilleure compréhension du risque des entités. Le service est un composant additionnel qui se situe entre les systèmes de surveillance de transaction et de gestion de cas existants de l'établissement du Client.

1.1.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson utilise la technologie informatique cognitive pour filtrer, extraire et lier le contenu pertinent issu de sources de données structurées et non structurées dans le but d'améliorer la compréhension des entités et/ou du risque associé de travailler avec elles et de réduire le temps nécessaire pour réaliser les activités de connaissance de la clientèle. La solution aide à automatiser et normaliser la recherche et l'analyse des informations client par le biais de l'agrégation de diverses sources de données. L'objectif du service consiste à améliorer la qualité des dossiers de connaissance de la clientèle en plus d'améliorer l'expérience client grâce à la simplification de la recherche et des activités de diligence raisonnable.

1.2 Services d'accélération

1.2.1 Services de Configuration

Les services de configuration suivants sont requis en vue de la préparation du Client à l'utilisation du Service Cloud correspondant :

- IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson Set-up
- IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson Set-up

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.

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	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 :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation des Services Cloud.
 - **IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson**
Dans le cadre de ce Service Cloud, un Événement est une alerte / un événement individuel intégré au Service Cloud depuis le système d'origine pendant un mois calendaire. Généralement, un système source d'origine est un système de suivi des transactions ou un système de gestion des cas.
 - **IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson**
Dans le cadre de ce Service Cloud, un Événement correspond à toute recherche de dossier de connaissance de la clientèle traité par le Service Cloud, y compris les recherches répétées identiques, pendant un mois calendaire. Une recherche de dossier de connaissance de la clientèle parent correspond à un enregistrement n'étant lié à aucun dossier enfant lors de la recherche.

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

5.1 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.