

Description de Service

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 FIRST Risk Case Studies (IBM FIRST) est une offre de données sous forme de service dans laquelle le résultat créé par l'équipe de chercheurs d'IBM (comme décrit plus en détail ci-dessous) est mis à la disposition du Client en réponse aux requêtes structurées effectuées par le Client par le biais d'une interface Web. Le terme « résultat », lorsqu'il est utilisé dans le présent document Descriptif de Service, signifie tout élément mis à la disposition du Client par le biais du Service Cloud, y compris la hiérarchie desdits éléments et la méthodologie permettant de les créer. Dans ce Service Cloud, le contenu est limité aux requêtes que le Client peut choisir de sauvegarder à l'aide d'un mot clé et de tout autre texte à rechercher que le Client entre dans le système ; le résultat est traité différemment de ce contenu car il est détenu par IBM et non par le Client. Comme convenu entre IBM et le Client, le résultat est détenu par ou concédé sous licence à IBM et contient du matériel de valeur propriétaire et protégé par des droits d'auteur d'IBM ou de ses concédants de licence.

Exigences de Données

La création du résultat dépend de l'accès d'IBM aux données fournies par un ou plusieurs fournisseurs tiers. Le Client accepte les dispositions de la clause « Dispositions relatives aux données tierces – Fournisseur de Données Direct – Fitch Solutions » stipulant les modalités d'utilisation desdites données et qui s'appliquent également à l'utilisation du résultat. Si l'accès d'IBM à toutes données de tiers requises pour fournir au Client le Service Cloud est restreint pour une raison quelle qu'elle soit, l'une ou l'autre des parties pourra résilier le présent Descriptif de Service et, en cas de résiliation par IBM uniquement, IBM remboursera au Client le solde de toutes redevances payées par le Client et non encore consommées à la date de la résiliation.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM FIRST

L'offre de Services Cloud IBM FIRST est une base de données des études de cas de risque opérationnel centrées sur le secteur des services financiers. Ces études de cas peuvent être utilisées pour aider le Client à répondre à l'exigence en matière d'élément de données externe pour Basel II ou III, Solvency II ou les programmes de conformité aux réglementations.

La base de données est mise à jour régulièrement et fournit des cas nouveaux et mis à jour à étudier et à télécharger par le Client selon ses besoins.

IBM FIRST comprend les fonctions suivantes :

- a. Fonctionnalités de base pour tous les types d'utilisateurs
 - (1) Accès au site Web d'IBM FIRST à l'aide d'un ID utilisateur et d'un mot de passe via l'interface Web principale qui permet au Client de rechercher des événements en utilisant un certain nombre de paramètres (décrits plus en détail dans le manuel IBM FIRST), y compris les noms de société, les noms de hiérarchie, les dates et le montant des pertes.
 - (2) Permet au Client de sauvegarder des critères de recherche pour relancer la recherche à une date ultérieure.
 - (3) Permet au Client de consulter les résultats des recherches au format tabulaire et d'afficher des graphiques qui ventilent les résultats sur des hiérarchies auxquelles les données sont indexées.
 - (4) Permet au Client de télécharger les résultats des recherches au format .CSV, .RTF ou .PDF.
 - (5) Permet au Client de télécharger d'autres documents de support tels que des bulletins mensuels, des récapitulatifs mensuels, des statistiques trimestrielles, des livres blancs et des guides.
 - (6) Permet au Client de configurer des modèles de téléchargement personnalisés (en sélectionnant les zones qu'il préfère à des fins de téléchargement).

- (7) Permet au Client de configurer des alertes e-mail sur les recherches sauvegardées (qui avertissent les utilisateurs des nouveaux événements pouvant être visualisés dans la base de données).
- b. Types d'Utilisateurs Autorisés
- (1) Les Utilisateurs FIRST standard ont accès à toutes les Fonctionnalités de Base mentionnées ci-dessus.
 - (2) Les Utilisateurs FIRST Admin externes ont accès aux mêmes fonctionnalités que les Utilisateurs FIRST standard, ainsi qu'aux fonctionnalités Admin externes suivantes : gestion des utilisateurs FIRST pour leur société, y compris la configuration de nouveaux utilisateurs dans le cadre de leur autorisation d'utilisation, la suppression d'utilisateurs, la réinitialisation des mots de passe et la modification des informations de base relatives aux utilisateurs.

Il est recommandé d'utiliser la version la plus récente du navigateur. Cependant, pour accéder au Service Cloud, le Client doit être en mesure de satisfaire les obligations minimales suivantes en matière de chiffrement et de navigateur :

- La connexion au Service Cloud nécessite l'utilisation du protocole TLS 1.2 ou version supérieure.
- Chiffrement 128 bits minimum pour toutes les données transmises ou reçues.
- Au minimum Internet Explorer 11 ou version ultérieure, ou Firefox 60 ou version ultérieure sont requis.

1.1.2 Base de données Quantitative IBM OpData

La Base de Données Quantitative IBM OpData est une base de données quantitative des événements de risque opérationnel fournie au format de fichier XLS, qui est livrée sur une base semestrielle et peut être incorporée aux systèmes de gestion de risque du Client. Ces événements peuvent être utilisés pour aider le Client à répondre à l'exigence en matière d'élément de données externe pour Basel II ou III, Solvency II ou les programmes de conformité aux réglementations pour les institutions financières. La Base de Données Quantitative IBM OpData a pour principal objectif de fournir des « événements déclencheurs » afin de modéliser le risque opérationnel.

La base de données fournit des événements nouveaux et mis à jour dans chaque édition. A l'instar des événements, la base de données inclut également une analyse rétrospective qui identifie les changements intervenus dans les événements depuis la version précédente.

1.2 Services Optionnels

Outre les droits d'Accès et d'Utilisateur Autorisé, le Client peut choisir de compléter l'accès à l'offre de Services Cloud IBM FIRST à l'aide d'une option de Module complémentaire de données. Le Module complémentaire de données permet au Client d'incorporer les données FIRST à ses propres systèmes logiciels de gestion de risque.

1.2.1 Module complémentaire de Données IBM FIRST en Version XML

Cette version peut être intégrée à la plupart des systèmes de gestion de risque dans la mesure où elle est au format XML. Le schéma XML fourni permet au Client de créer ses propres filtres et interfaces de programme pour intégrer les données FIRST à ses systèmes de gestion de risque. La version XML des données FIRST est fournie sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

1.2.2 Module complémentaire de Données IBM FIRST en Version FastMap

Cette version a été spécialement conçue pour être intégrée au module OpenPages ORM version 6.2.1 ou ultérieure. Des instructions spécifiques sur la façon d'intégrer ce module complémentaire de données à OpenPages sont fournies avec le logiciel OpenPages que le Client doit acquérir sous licence distincte. La version FastMap des données FIRST est fournie sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

1.2.3 Module complémentaire de Données IBM FIRST en version Security Directory Integrator

Ce module complémentaire de données est une autre méthode d'intégration au module OpenPages ORM 7.2 ou version supérieure. Des instructions sur la façon de générer des chaînes d'assemblage dans le Module complémentaire de Données IBM FIRST en version Security Directory Integrator pour intégrer le module complémentaire de données à OpenPages sont fournies avec le logiciel OpenPages que le Client doit acquérir sous licence distincte. Le flux de données du Module complémentaire de données IBM FIRST en version Security Directory Integrator est fourni aux Clients de manière quotidienne.

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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://www.ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=18792650D23511E48900E8F9867BF357>

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 Accès est le droit d'accès aux fonctionnalités des Services Cloud.
- Un Nom d'Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Contrat Existant : unité de mesure par laquelle l'offre de Services Cloud peut être autorisée. Les types de mesure de redevance existants ne sont plus commercialisés activement par IBM. Cependant, IBM peut, à sa seule et unique discrétion, accepter d'augmenter les droits existants du Client pour utiliser certaines versions de l'offre de Services Cloud (« Offre SaaS existante ») dans le cadre d'un type d'autorisation d'utilisation existant. Les offres de Services Cloud acquises dans le cadre d'un type de mesure de redevance existant sont indiquées par la mention « Existant », dans

le Document de Transaction. L'utilisation par le Client de toutes les Offres SaaS Existantes est soumise aux modalités de mesure de redevance.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Autorisation d'Utilisation Cumulative – IBM FIRST Risk Case Studies

Les droits d'Accès et d'Utilisateur Autorisé ne sont pas des alternatives à l'autorisation d'utilisation de l'offre de Services Cloud. Le Client doit obtenir une autorisation d'Accès, ainsi que des droits d'Utilisateur Autorisé suffisants pour couvrir tous les Utilisateurs de l'offre de Services Cloud.

5.2 Effet de l'Expiration/de la Résiliation du Service Cloud

A l'expiration ou la résiliation du présent Descriptif de Service, le Client doit détruire le résultat et toutes les copies effectuées, mais il est autorisé à conserver une copie du résultat (à l'exception de toute documentation fournie via le portail de Services Cloud) à des fins d'archivage et de sauvegarde, à condition que tous les titres, marques et mentions de copyright, clauses de protection et mentions de droits réservés soient reproduits avec précision sur ladite copie. Cette copie d'archivage ne peut être utilisée par le Client que pour se conformer à ses obligations de réglementation et d'audit.

5.3 Conditions d'Utilisation Supplémentaires pour les Modules complémentaires de Données IBM FIRST en Version XML, en Version FastMap, en Version Security Directory Integrator, et pour la Base de Données Quantitative IBM OpData

Si le Client a acquis les Modules complémentaires de Données IBM FIRST en Version XML, en Version FastMap, en Version Security Directory Integrator ou la Base de Données Quantitative IBM OpData, il est autorisé à fusionner le résultat avec tout produit tiers. Toutes les autres dispositions du Contrat et du Descriptif de Service demeurent applicables.

5.4 Dispositions relatives aux données tierces – Fournisseur de Données Direct – Fitch Solutions

- a. IBM a conclu un Contrat avec Fitch Solutions, Inc. (« Fitch Solutions ») pour la fourniture de certaines informations (les « Informations Fitch Solutions ») pouvant être utilisées pour produire le résultat.
- b. Le Client s'engage à utiliser les Informations Fitch Solutions, sous quelque forme que ce soit, exclusivement dans le cadre de l'Offre de Services Cloud, conformément aux dispositions du Contrat et du Descriptif de Services.

5.4.1 Dispositions relatives aux données tierces – Conditions d'utilisation spécifiques aux Informations Fitch Solutions

- a. Bien que les Informations Fitch Solutions soient fondées sur des informations obtenues de sources que Fitch Solutions considère en toute bonne foi comme étant fiables, le Client reconnaît que Fitch Solutions ne déclare ou ne garantit pas l'exactitude, la justesse, l'intégrité, l'exhaustivité ou l'actualité de toute partie des Informations Fitch Solutions et accepte expressément la clause de non-responsabilité de Fitch Solutions selon laquelle Fitch Solutions n'audite pas ou ne vérifie pas l'exactitude des informations qui lui sont fournies par un tiers quel qu'il soit, y compris, sans s'y limiter, les émetteurs, leurs représentants, comptables et conseillers juridiques et autres.

Fitch Solutions ne déclare ou ne garantit pas : (i) la conception ou les performances d'une partie quelle qu'elle soit des Informations Fitch Solutions ; ou (ii) que les Informations Fitch Solutions répondront à l'un quelconque des buts ou besoins particuliers du Client.
- b. Fitch Solutions ne recommande pas l'achat ou la vente de produits ou titres financiers et ne donne pas de conseil en matière de placements ou ne fournit pas de services juridiques, d'audit, de comptabilité, d'évaluation ou d'actuariat. Une notation n'est pas une opinion sur la valeur des titres. Certains produits inclus dans les Informations Fitch Solutions peuvent comporter des approximations théoriques dérivées sous forme mathématique ou non mathématique de la valeur de certains titres. Fitch Solutions ne déclare ou ne garantit pas que lesdites évaluations sont exemptes d'erreur, que les données en entrée fournies à ou par Fitch Solutions à des fins d'utilisation dans ses évaluations ou les logiciels ou méthodologies utilisés par Fitch Solutions sont

complètes ou exemptes d'erreurs, d'omissions ou de défaut, ou que les approximations de la valeur générée par ses modèles et méthodologies d'évaluation correspondent nécessairement au cours coté réel pouvant être obtenu un jour donné pour un titre particulier. Les utilisateurs des Informations Fitch Solutions assument toutes les responsabilités relatives à la vérification et l'adéquation de l'utilisation des évaluations. Certains produits inclus dans les Informations Fitch Solutions peuvent comporter des opinions relatives à la liquidité ou d'autres attributs des produits ou titres financiers. Fitch Solutions ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude, la justesse, l'intégrité, l'exhaustivité ou l'actualité de toute opinion de ce type. Fitch Solutions n'est responsable ou redevable d'aucune décision de crédit, de prêt ou d'investissement, d'aucun dommage ou autre perte découlant de la fiabilité ou de l'utilisation des Informations Fitch Solutions ou des résultats dérivés des ou incorporant les Informations Fitch Solutions.

- c. SOUS RESERVE DES GARANTIES EXPRESSEMENT STIPULEES DANS LE PRESENT CONTRAT OU DU PRESENT DESCRIPTIF DE SERVICES, LES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS SONT FOURNIES « EN L'ETAT » ET LE CLIENT PREND A SA CHARGE TOUS LES DEFAUTS ET LA TOTALITE DES RISQUES DE QUALITE SATISFAISANTE, DE PERFORMANCES, D'EXACTITUDE ET D'EFFORT. FITCH SOLUTIONS DECLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, MAIS DE FAÇON NON LIMITATIVE, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE ET D'ABSENCE DE VIRUS ET DE DOMMAGE OU DESACTIVATION DE CODE. FITCH SOLUTIONS DECLINE EXPRESSEMENT TOUTE GARANTIE OU DECLARATION SELON LAQUELLE LES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS REPONDENT AUX EXIGENCES DU CLIENT, QUE L'EXPLOITATION OU L'UTILISATION DES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS SERA ININTERROMPUE OU EXEMPT D'ERREUR, QUE LES DEFAUTS DANS LES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS SERONT ININTERROMPUS OU EXEMPTS D'ERREUR, QUE TOUS DEFAUTS DANS LES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS SERONT CORRIGIBLES OU CORRIGES OU QUE LES INFORMATIONS FITCH SOLUTIONS SONT COMPATIBLES A TOUTE PLATEFORME PARTICULIERE.

5.5 Restrictions Applicables au Résultat

Sauf disposition expressément stipulée dans le présent Contrat et le Descriptif de Service ou sous réserve de l'accord préalable écrit d'IBM, le Client ou aucun de ses utilisateurs ne pourra : (i) publier, copier, modifier, fusionner, transférer ou distribuer l'un quelconque des résultats ; (ii) avoir recours à l'ingénierie inverse, décompiler, traduire, désassembler ou séparer les composants du résultat ; (iii) concéder des sous-licences, louer, vendre ou autrement reconditionner ou redistribuer le résultat ou toute partie de celui-ci ; (iv) utiliser le résultat ou toute partie de celui-ci pour la formation de tiers, le partage de temps commercial ou dans le cadre de l'exploitation d'un bureau de service ; ou (v) créer tout travail ou produit, dérivé en tout ou en partie du résultat.

Cependant, le Client est autorisé, dans le cadre et au cours de l'exercice normal de ses activités, à redistribuer uniquement pour ses activités internes (oralement, par écrit ou par voie électronique) dans ses propres applications métier, rapports, présentations, graphiques et autres publications (ci-après dénommés collectivement « Eléments ») qui incluent des extraits limités du résultat sans l'accord préalable écrit d'IBM, étant entendu : (i) que lesdits extraits n'appuieront ou ne concerneront que la substance des Eléments ; (ii) que le Client sera responsable de toute redistribution du résultat ; que (iii) le Client accepte de ne pas utiliser le droit limité de redistribuer les Eléments octroyés (a) de manière récurrente ou (b) pour développer, à des fins de vente et/ou de distribution ou à d'autres fins, un produit ou service faisant concurrence à tout produit ou service IBM, ou (c) en rapport avec un prospectus ou autre document d'offre ou tout document devant être déposé conformément aux législations relatives aux valeurs mobilières d'une juridiction quelle qu'elle soit. Dans le cas où le Client utiliserait lesdits Eléments comme autorisé ci-dessus, il devra systématiquement, dans les Eléments, mentionner IBM comme source des extraits par une notification appropriée. Le Client autorisera IBM à consulter les exemplaires des Eléments en fournissant à IBM des exemplaires statiques des Eléments au format électronique ou papier dans le seul but de confirmer que le Client utilise et distribue les Eléments conformément aux dispositions du présent Contrat et du Descriptif de Service. Au cas où des notations réelles ou d'autres points de données seraient présentés dans le cadre des Eléments, au maximum soixante-quinze (75) notations ou autres points de données pourront être présentés dans une application métier, un rapport, une présentation, un graphique ou toute autre publication écrite.

Comme utilisé ci-dessus, les extraits limités du résultat : (i) n'auront aucune valeur commerciale indépendante ; (ii) ne pourront pas être utilisés par le destinataire pour remplacer le résultat ; (iii) ne sont pas régulièrement ou systématiquement mis à jour ; et (iv) ne sont pas commercialisés séparément.