

IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Le Service Cloud de base automatise les processus de calcul, de génération de rapports et d'administration pour les opérations de paie basées sur des variables telles que les commissions sur vente et les programmes de prime. Chaque Service Cloud de base inclut une instance de production, une instance non destinée à la production et jusqu'à trois ans d'historique de données. Une instance de « Production » permet l'utilisation productive complète de l'offre dans l'environnement de Cloud. Le Service Cloud inclut un client d'administration qui permet d'élaborer l'architecture logique du système de rémunération, d'établir des rapports et de configurer les divers aspects du Service Cloud. Elle inclut aussi un portail Web qui permet aux commerciaux, aux personnels d'administration et aux responsables de visualiser des tableaux de bord et d'effectuer certaines opérations au moyen d'une interface Web (par exemple, valider un document du système de rémunération avant de l'adresser à un salarié).

Ce Service Cloud comprend également les services de reprise après incident et de sauvegarde de contenu suivants :

- En cas de Force Majeure, où le terme « Force Majeure » recouvre catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service Cloud échappant au contrôle raisonnable d'IBM, IBM s'efforcera de restaurer l'accès du Client au Service Cloud en utilisant le matériel, les logiciels et l'infrastructure du réseau de centre de données d'IBM, avec une remise en service sous un délai de 14 jours.
- L'environnement sera restauré à partir de la dernière sauvegarde du contenu, comme décrit ci-dessous, avec une perte limitée à 24 heures de contenu sur le jeu de données du contenu restauré.
- Sauvegarde du Contenu : les sauvegardes sont réalisées quotidiennement et copiées sur un emplacement hors site dans l'hypothèse où un événement de Force Majeure se produirait sur le site principal. IBM conserve les sauvegardes en continu : tous les sept jours, une sauvegarde de base de données complète est réalisée et une sauvegarde différentielle comparative est effectuée chacun des jours suivants de la semaine. IBM conservera les sauvegardes différentielles quotidiennes des sept derniers jours et les quatre précédentes sauvegardes intégrales (couvrant une période de 28 jours d'activité). Lorsqu'une nouvelle sauvegarde intégrale est créée, l'ancienne version est supprimée. Les sauvegardes sont chiffrées lors du stockage sur un système d'archivage basé sur disques et durant les transmissions vers l'emplacement hors site.

1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

Cette option fournit au Client un droit d'utilisation permettant à un seul Bénéficiaire Basé sur Transaction d'utiliser le Service Cloud. Un Bénéficiaire Basé sur Transaction est un Participant Admissible (comme défini dans la clause Unités de Mesure des Redevances ci-dessous) employé de manière directe ou indirecte par le Client et géré ou suivi par le Service Cloud pour ce qui concerne la réception d'une rémunération en résultat d'une transaction.

1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

Cette option fournit au Client un droit d'utilisation permettant à un seul Bénéficiaire Non Basé sur Transaction d'utiliser le Service Cloud. Un Bénéficiaire Non Basé sur Transaction est un Participant Admissible employé de manière directe ou indirecte par le Client et géré ou suivi par le Service Cloud pour ce qui concerne la réception d'une rémunération non basée sur une transaction, notamment et sans s'y limiter, des primes et des rémunérations basées sur objectifs de vente (MBO).

1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

Cette option fournit au Client un droit d'utilisation pour un seul Bénéficiaire Inactif dans le Service Cloud. Un Bénéficiaire Inactif est un Participant Admissible non employé de manière directe ou indirecte par le Client mais néanmoins géré ou suivi par le Service Cloud.

1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

Cette option fournit au Client un droit d'utilisation permettant à un seul Utilisateur Administratif d'utiliser le Service Cloud. Utilisateur Administratif : Personne qui prend part à la création et/ou l'administration ordinaire des programmes de rémunération et d'indemnisation.

1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

Le Client doit se procurer des droits d'utilisation d'IBM Incentive Compensation Management Data Volume suffisants pour couvrir la quantité de données Client traitées chaque mois par le Service Cloud. Les droits d'utilisation d'IBM Incentive Compensation Management Data Volume sont vendus en fonction de l'unité de mesure Lignes d'Enregistrement en Million définie dans la clause Unités de Mesure des Redevances dans ce document. Les volumes de données sont surveillés par le biais du Service Cloud et peuvent faire l'objet d'un audit.

1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud

Cette option fournit au Client un serveur de base de données physique dédié à la place du partage physique d'un serveur avec les bases de données d'autres parties si l'autorisation correspondante est accordée par le biais d'une commande finalisée.

1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud

Une (1) instance de Production et une (1) instance de Non-Production sont fournies avec la commande initiale des bénéficiaires. Si l'autorisation est accordée par le biais d'une commande finalisée, cette option correspond à une instance de Production additionnelle du Service Cloud.

1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud

Une (1) instance de Production et une (1) instance de Non-Production sont fournies avec la commande initiale des bénéficiaires. Si l'autorisation est accordée par le biais d'une commande finalisée, cette option correspond à une instance de non-production additionnelle du Service Cloud. Elle ne peut être utilisée que dans le cadre des activités de non-production du Client.

1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud

Si le Client achète l'option Data History Premium on Cloud, le Service Cloud comprendra jusqu'à sept ans d'historique de données, à la place des trois ans inclus dans le Service Cloud de base.

1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud

Si le Client achète l'option Disaster Recovery Premium on Cloud, IBM remettra le Service Cloud en service sous un délai de 5 jours suivant un événement de Force Majeure (décrit dans la Clause 1.1 ci-dessus) interrompant l'utilisation du Service Cloud par IBM.

1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud

Cette option fournit au Client des performances accrues pour une instance unique de production, d'assurance qualité ou de développement d'IBM Incentive Compensation Management on Cloud que le Client a déjà achetée. IBM fournit ces performances accrues en fournissant le Service Cloud à l'aide d'un dispositif PureData Systems Mako Ultralite (ou d'un dispositif similaire compatible) qu'IBM optimise par rapport au modèle du Client.

1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud

Cette option fournit au Client des performances accrues pour une instance unique de production, d'assurance qualité ou de développement d'IBM Incentive Compensation Management on Cloud que le Client a déjà achetée. Cette option fournit des performances supérieures à celles d'IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud en fournissant le Service Cloud à l'aide d'un dispositif PureData Systems Mako 6 (ou d'un dispositif similaire compatible) qu'IBM optimise par rapport au modèle du Client.

1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud

Cette option de Service Cloud offre une expérience d'analyse unifiée sur le Cloud et aide les utilisateurs à se focaliser sur les éléments moteurs de leur activité par le biais des fonctionnalités d'IBM Watson Analytics. En automatisant les étapes d'accès aux données et d'analyse de prédiction, l'Offre de Service Cloud définit et explique les relations et modèles masqués pour mieux expliquer les causes des événements. La fonctionnalité IBM Watson Analytics ne peut être utilisée qu'avec les données stockées dans l'Offre IBM SaaS.

Cette option de Service Cloud inclut les fonctionnalités suivantes :

- Engagement de l'Expérience Utilisateur – présentation des données et des observations dans un format permettant aux utilisateurs de comprendre et interagir avec leurs données.
- Exploration de Données – exploration et interaction visuelles avec les données pour rechercher des modèles et dériver des observations.
- Reconnaissance d'Analyse Guidée – analyses de prédiction intégrées réalisant automatiquement des corrélations statistiques et des analyses d'éléments moteurs clés.
- Dialogue Naturel – interaction avec les données par le biais d'une interface en langue anglaise gérée par mot clé, qui utilise la terminologie métier courante.
- Accès aux Données – accès automatique aux données du Client, puis évaluation de l'état de préparation de ces données pour analyse, afin de mettre en évidence les problèmes de données potentiels qui peuvent compromettre les résultats.
- Chargement des fichiers .xls, xlsx ou csv contenant au maximum 10 000 000 lignes et 500 colonnes.
- Stockage total de 100 Go de données, comprenant les fichiers source chargés dans l'environnement de Cloud et le contenu créé au sein de l'application.
- Exportation au format de fichier PPT.
- Infographies
- Connexions à : DropBox, Box et Microsoft OneDrive

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour le Service Cloud, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

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 le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. 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.

3.1 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 du Service Cloud. 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 quatre jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud 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 le Service Cloud est restauré ; 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 du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
99 % à 99,75 %	2 %
95 % à 98,99 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné 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 : 476 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 476 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 724 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,9 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---

4. Support Technique

Au cours de la période d'abonnement, un support technique est fourni pendant la durée du Service Cloud comme spécifié dans le manuel IBM SaaS Support Handbook à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou à une autre adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès est le droit d'utilisation du Service Cloud. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- c. **Participant Admissible** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par le Service Cloud constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- d. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- e. **Lignes d'Enregistrement en Million** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Enregistrement désigne les données représentant tout document physique ou électronique géré par le Service Cloud, y compris, sans s'y limiter, les enregistrements détaillés d'appel, les factures, les plans, les bons de commande, les devis, les reçus, les retours, les plannings et les expéditions. Les Lignes d'Enregistrement correspondent aux lignes articles de l'Enregistrement traité à l'aide du Service Cloud. Chaque droit de Ligne d'Enregistrement en Million représente un Million de Lignes d'Enregistrement. Des droits de Ligne d'Enregistrement en Million suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Lignes d'Enregistrement traitées par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé 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, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communiqués de presse ou les communications marketing.

7.1 Traitement des Informations Personnelles

Le Service Cloud permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- Informations de contact (par exemple, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, e-mail)
- Informations personnelles sensibles (par exemple, numéro de carte nationale d'identité, date de naissance, nationalité, numéro de passeport, etc.)
- Informations sur l'emploi (par exemple, formation, historique des postes, lieu de travail, rémunération et avantages sociaux et performances)

Le Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu qu'il utilise en rapport avec le Service Cloud.

7.2 Cookies

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

7.3 Destruction du Contenu

IBM détruira les données ou le contenu du Client à l'expiration ou l'annulation du Service Cloud, ou à une date antérieure demandée par le Client.

7.4 Utilisateurs Hors de l'Entreprise du Client

Pour les besoins du Service Cloud, le Client peut proposer un accès aux utilisateurs en dehors de son Entreprise. Ces utilisateurs sont considérés comme des Utilisateurs du Service Cloud et doivent posséder les autorisations appropriées. Il revient au Client de s'assurer que ces conditions sont remplies par les Utilisateurs du Service Cloud.

7.5 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné comme étant « Hors Production », il ne peut être utilisé que dans le cadre des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne.

7.6 Programmes de Gestion de Conformité

Le Service Cloud peut être utilisé pour aider le Client à respecter les obligations de conformité, qui peuvent être fondées sur des lois, réglementations, normes ou pratiques. Toutes instructions, toute utilisation recommandée ou tous conseils fournis par le Service Cloud ne constituent pas un avis juridique, comptable ou autre avis professionnel et le Client devra se procurer son propre conseiller juridique ou autre conseiller qualifié. Le Client est seul responsable de s'assurer que le Client et les activités, applications et systèmes du Client respectent les lois, réglementations, normes et pratiques en vigueur. L'utilisation du Service Cloud ne garantit pas la conformité à toute loi, réglementation, norme ou pratique.

7.7 Sites et 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 accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur de Service Cloud 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.

7.8 Utilisations Interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Microsoft :

Utilisation à Haut Risque interdite : Le Client n'est pas autorisé à utiliser le Service Cloud dans toute application ou situation où la défaillance du Service Cloud pourrait entraîner le décès ou une blessure grave de toute personne, ou un dommage important physique ou environnemental (« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans s'y limiter : avions ou autres modes de transport humains de masse, installations nucléaires ou chimiques, systèmes d'aide à la vie, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles ou systèmes d'armement. L'« Utilisation à

Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation du Service Cloud à des fins d'administration, pour stocker des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance ne se traduirait pas dans le décès, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle.