

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Rapid Deploy Services

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

1. Service d'Accélération

IBM fournit les services Incentive Compensation Management on Cloud (ICM) Rapid Deploy (RD) ci-dessous. La Section 1.1.1 est un composant obligatoire de ce service. Les Sections 1.1.2 à 1.1.4 sont des modules complémentaires optionnels. Ces services aident le Client à déployer le Service IBM Incentive Compensation Management on Cloud.

Les résultats de ces services sont les suivants :

Plan de Projet	Fournit les détails des tâches, dépendances et dates de livraison du projet.
Rapport sur l'avancement du projet	Rapport hebdomadaire utilisé pour orienter les réunions d'avancement
Calendrier des interviews sur les exigences	Fournit les échéances et communique les diverses réunions, les participants requis et les horaires des réunions tout au long des sessions de validation planifiées.
Document d'analyse des écarts	Créé à la suite des sessions de validation des exigences pour documenter les éventuels écarts.
Synthèse fonctionnelle d'ICM Rapid Deploy	Contient un récapitulatif des fonctionnalités fournis par ICM Rapid Deployment.
Document d'exigences	Décrit les exigences fonctionnelles et techniques permettant d'orienter les activités de configuration.
Document des spécifications de flux de données	Décrit les flux de données. Guide la création des flux de données et la zone de transfert de données, si nécessaire.
Document d'étude de modèle de groupe de solutions	Fournit une analyse de la génération pour identifier les problèmes potentiels pour l'équipe de projet IBM et le Client. Ce document peut être fourni plusieurs fois lors de la phase de génération.
Document de solution	Document de conception final comprenant les fonctionnalités conçues et configurées spécialement pour le Client.
Check-list de transfert vers le service de support	Documente les éléments requis du Client pour que l'organisme de support IBM fournisse un service d'assistance au Client une fois le projet terminé.

Les activités suivantes sont réalisées dans le cadre des services Rapid Deploy énoncés dans les clauses 1.1.1 à 1.1.3 ci-dessous :

Activité 1 – Réunion de lancement et gestion de projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, généralement d'une durée de 3 jours, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service, pour :

- organiser le lancement du projet ;
- passer en revue les Livrables et les Responsabilités contractuelles avec le Chef de Projet Client ;
- mettre en place l'environnement du Projet ainsi que la documentation et les normes procédurales ; et
- fournir la Gestion et la Gouvernance Générales du Projet.

Activité 2 – Services de configuration ICM

Selon les priorités définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif et effectuera les activités suivantes :

- a. Prévision et Planification
 - conduire une phase de Planification en analysant les exigences et la documentation du Client.
- b. Configuration
 - effectuer des activités de configuration nécessaires en fonction du périmètre ;
 - configurer les Processus et le Plan de Rémunération ;
 - configurer des Workflows ;
 - fournir des Formulaires d'Inscription Web et des Listes de Processus ; et
 - fournir des Flux de Données en entrée et en sortie.
- c. Test
 - fournir au Client l'outil de test automatisé ICM pour le déploiement rapide, afin de lui faciliter la validation UAT (User Acceptance Testing) des résultats de calcul par rapport aux résultats attendus ;
 - effectuer le test unitaire sur chaque composant/module ;
 - assister le Client pendant le test d'intégration système (SIT) ;
 - assister le Client pendant le test UAT (User Acceptance Testing) ; et
 - assister le Client pendant la création du Plan de Déploiement.
- d. Déploiement
 - fournir les procédures nécessaires à la migration de la phase d'Assurance Qualité vers l'environnement de Production ; et
 - assister le Client pour la migration du modèle vers l'Environnement de Production une fois les tests terminés.

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Essentials

Activité 1 – Réunion de lancement et gestion de projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, généralement d'une durée de 3 jours, à une date convenue d'un commun accord, au début de ce Service.

Activité 2 – Services de configuration de la gestion des programmes de rémunération à la commission

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif pour effectuer les activités définies dans l'Activité 2.

Ce service fournit au maximum 670 heures de ressources d'expertise IBM qui peuvent inclure un Architecte de Solution, un Business Consultant Senior, un Business Consultant et un Responsable de Projet pour la prestation de l'engagement Rapid Deploy.

Les fonctionnalités prédéfinies suivantes sont incluses dans le Service Essentials :

Composantes de la rémunération :	
Affectation des composantes d'un programme	Affectation d'un programme à une ou plusieurs composantes. Cela inclut également la définition de la pondération pour chaque composante du programme.
Hiérarchie des bénéficiaires	La hiérarchie de rémunération qui sera utilisée pour faire la synthèse des valeurs de crédit (le cas échéant) des subordonnés. La hiérarchie référente qui sera utilisée pour définir la visibilité et la sécurité pour les directeurs, administrateurs, etc. qui peuvent ou non être rémunérés à partir du système mais qui nécessitent un accès pour consulter les rapports des autres utilisateurs.

Eligibilité des bénéficiaires	Affectation de chaque bénéficiaire à un programme pour une période déterminée.
Crédit direct transactionnel	Affectation des bénéficiaires aux données de transaction entrantes.
Crédit de cumul transactionnel	Attribution de crédits de transaction à un directeur en fonction de la hiérarchie de rémunération.
Agrégation et cumul des crédits	Agrégation et cumul des crédits de transaction pour tous les bénéficiaires par période pour toutes les composantes aux niveaux suivants : mensuel, trimestriel, depuis le début du trimestre et depuis le début de l'année.
Attribution de quotas avec cumul	Le cas échéant, des quotas peuvent être saisis à un niveau mensuel, trimestriel ou annuel. La solution cumulera automatiquement la valeur calculée au prorata à un niveau mensuel, trimestriel ou annuel.
Réalisation transactionnelle	La réalisation d'un objectif est calculée par bénéficiaire, composante et programme en divisant les crédits par l'objectif. En fonction des tables configurables par l'utilisateur, la solution peut calculer les affectations mensuelles, trimestrielles, depuis le début du trimestre et depuis le début de l'année.
Prime de résultat	La prime de résultat ou la commission sur objectif qui sera attribuée par bénéficiaire à chaque composante en fonction de la pondération et sera également calculée au prorata en fonction de l'éligibilité d'un bénéficiaire.
Commission transactionnelle à plusieurs niveaux	La commission à plusieurs niveaux est calculée en déterminant si la composante a été atteinte et sera ensuite comparée à une grille de taux de commission pour déterminer le taux à appliquer pour déterminer le montant à payer.
Prime basée sur les quotas	La prime basée sur les quotas (ou prime sur objectif) est un montant forfaitaire en dollar attribué à un bénéficiaire lorsque celui-ci atteint son objectif.
Prime basée sur le crédit	La prime basée sur le crédit est fonction du crédit (recette) de toutes les transactions au cours d'un exercice ; il s'agit d'un montant en pourcentage ou forfaitaire.
Paiements manuels	L'administrateur a la possibilité de saisir un montant en dollar pour un bénéficiaire et une période déterminée. Ce montant est saisi directement dans la table ou par le biais d'un formulaire d'inscription Web.
Paiement final	L'agrégation de toutes les composantes de la rémunération au cours de la période de paiement.
Rapports :	
Synthèse de la rémunération	Un rapport d'exploration issu de la synthèse de la rémunération et comprenant les détails associés à chacun des éléments de paiement dans la synthèse.
Détails de la rémunération	Une synthèse destinée aux bénéficiaires/représentants, indiquant toutes les informations sommaires relatives au personnel, au paiement, aux objectifs et au niveau de réalisation.
Synthèse de la direction	Une synthèse de tous les subordonnés de la direction, ainsi que les informations relatives à leur paiement, leurs objectifs et le niveau de réalisation.
Workflow, Inscription Web, Administration	
Paiements manuels	Les directeurs créeront des paiements manuels pour leurs bénéficiaires directs avec des motifs différents. Ces paiements doivent être approuvés par les administrateurs de premier niveau avant d'être soumis au paiement. Le rapport et le workflow ajoutent une couche de processus d'approbation par la direction avant que le paiement manuel soit versé.
Demandes d'informations	Les bénéficiaires peuvent soumettre des demandes relatives aux informations affichées dans le portail Web. Ces demandes seront envoyées aux directeurs et aux administrateurs en vue de réponses.
Processus de vérification des paiements	Actions par étape permettant de vérifier et d'ajuster le paiement définitif.
Mise à disposition de fichiers en entrée et en sortie	
Transaction	Fichier en entrée contenant les détails d'une transaction, par exemple bénéficiaire, lieu, produit, compte.

Bénéficiaire	Fichier en entrée contenant les détails d'un bénéficiaire.
Paie	Fichier en sortie contenant le fichier de paie

Le Client est responsable de ce qui suit :

- Le Client donnera accès à ses systèmes et ressources afin qu'IBM puisse effectuer les activités demandées par le Client.
- Le Client mettra à la disposition d'IBM le personnel qualifié pour assister IBM dans l'exercice de ses responsabilités.
- Le Client désignera une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service.
- Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Standard

Activité 1 – Réunion de lancement et gestion de projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, généralement d'une durée de 3 jours, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service, pour :

Activité 2 – Services de configuration de la gestion des programmes de rémunération à la commission

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif pour effectuer les activités définies dans l'Activité 2.

Ce service fournit au maximum 830 heures de ressources d'expertise IBM qui peuvent inclure un Architecte de Solution, un Business Consultant Senior, un Business Consultant et un Responsable de Projet pour la prestation de l'engagement Rapid Deploy.

Outre les fonctionnalités fournies dans l'édition Essentials, les fonctionnalités suivantes sont implémentées dans cette offre de services Standard :

Composantes de la rémunération	
Crédit de répartition de transaction	Une fois qu'un crédit de transaction a été attribué, la valeur de cette transaction peut être répartie entre plusieurs bénéficiaires selon les deux méthodes suivantes : a) Répartition de transaction individuelle et b) Répartition de transaction en bloc.
Reporting	
Rapport de classement	Un rapport qui classe les individus en fonction de critères de performances spécifiques.
Workflow, Inscription Web, Administration	
Approbation des paiements	A la fin du mois, toutes les valeurs de commission, les primes, les paiements manuels, les régularisations, les avances et les garanties minimales seront additionnés et serviront au paiement pour la période en cours. Avant d'être soumis au paiement, ce montant est vérifié et approuvé par les administrateurs.
Paiement hors cycle ad hoc	Étapes à suivre lorsqu'un paiement hors cycle est requis.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Advanced

Activité 1 – Réunion de lancement et gestion de projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, généralement d'une durée de 3 jours, à une date convenue d'un commun accord, au début de ce Service.

Activité 2 – Services de configuration de la gestion des programmes de rémunération à la commission

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif pour effectuer les activités définies dans l'Activité 2.

Ce service fournit au maximum 1 025 heures de ressources d'expertise IBM qui peuvent inclure un Architecte de Solution, un Business Consultant Senior, un Business Consultant et un Responsable de Projet pour la prestation de l'engagement Rapid Deploy.

Outre les fonctionnalités fournies dans l'édition Standard, les fonctionnalités suivantes sont implémentées dans cette offre de services Advanced :

Composantes de la rémunération	
Ajustement de l'exercice antérieur	Dans le cas où un paiement déjà reçu pour une période donnée est régularisé en raison de l'événement qui l'a impacté, un ajustement de l'exercice antérieur sera calculé dans une fenêtre d'ajustement. Par exemple, changements de taux rétroactifs.
Avances/Garanties Minimum	Types d'avances sont disponibles : <ul style="list-style-type: none">• Non récupérable (garantie minimale) : montant minimum payé à un bénéficiaire quelles que soient les performances réelles et dont le solde n'est pas reporté aux exercices ultérieurs.• Avance récupérable : montant minimum payé à un bénéficiaire au cours d'un exercice où les performances réelles sont inférieures au montant de l'avance. La différence (le complément) entre les performances réelles et l'avance sera reportée aux exercices ultérieurs et prélevée jusqu'à ce que le montant soit remboursé.
Solde négatif	Si un bénéficiaire perçoit un paiement négatif, un montant de zéro dollar seront envoyé au service de paie et le solde négatif sera repéré et les futurs paiements seront prélevés sur ce solde négatif. Un solde négatif peut résulter d'un ajustement de l'exercice antérieur, d'une avance qui est en cours de récupération, etc.
Reporting	
Détails du paiement	Le rapport détaillé sur un paiement est un rapport d'exploration issu de la synthèse de la direction qui permet de consulter les détails d'un paiement au niveau d'une équipe.
de clés de licence	
Processus d'intégration de bénéficiaire	Etapes décrivant toutes les tables à remplir lorsqu'un nouveau bénéficiaire est ajouté au modèle.

1.1.4 IBM Incentive Compensation Management Rapid Deploy – Technical Support Advisor

IBM affectera au Client une ressource qui collaborera avec l'équipe du Client pour exécuter le service Technical Support Advisor et assurer la coordination de la relation d'assistance post-déploiement du Client avec IBM lorsqu'IBM Incentive Compensation Management on Cloud (ICM) est déployé à l'aide d'ICM Rapid Deploy Services (« Logiciel déployé »).

IBM :

- organisera une prise de contact initiale pour familiariser le TSA avec l'environnement et l'équipe du Client ;
- participera aux appels et réunions du Client afin de fournir des commentaires au Client concernant l'utilisation du Logiciel Déployé ;
- sera à la disposition du Client pour l'assistance décrite dans le présent document pendant 35 heures maximum par mois ;
- sera disponible pendant les horaires de travail du pays, tels qu'ils sont définis dans le manuel de support à l'adresse <http://www.ibm.com/support/guide> ;
- assistera le Client dans la prévention proactive des problèmes en :
 - (1) fournissant au Client, deux fois par semaine, la liste des APAR (Authorized Program Analysis Report) clôturées au cours de cette période ;

- (2) collaborant avec le Client pour planifier le soutien en cas d'exception, convenu d'un commun accord entre IBM et le Client, qui peut être nécessaire pendant les périodes commerciales critiques ;
 - (3) facilitant la communication entre l'équipe du Client et les autres ressources techniques d'IBM, et en fournissant au Client les documents techniques appropriés d'IBM ;
 - (4) informant le Client des correctifs critiques ou des solutions palliatives applicables à l'environnement du Client ;
 - (5) fournissant des conseils en matière de gestion et d'administration du Logiciel déployé ;
 - (6) fournissant les procédures avérées et les actifs en lien avec l'architecture, les performances et l'optimisation ; et
 - (7) organisant et partageant le matériel d'activation et de formation ; et
- f. aidera le Client à la résolution des problèmes rencontrés avec le Logiciel déployé, en :
- (1) assurant le suivi des cas ouverts par le Client ;
 - (2) mettant en place des processus d'escalade appropriés, au besoin et de façon adaptée, afin d'aider à la résolution des problèmes ;
 - (3) informant le Client de l'avancement des cas prioritaires sur une base convenue d'un commun accord ; et
 - (4) assistant le Client concernant les questions administratives et d'utilisateur final au sujet du Logiciel Déployé.

A la demande d'IBM, le Client fournira à IBM l'accès distant aux systèmes pris en charge au titre du présent contrat par le biais de la tunnellation de réseau privé sécurisé ou d'une technologie équivalente, y compris l'accès des comptes aux réseaux et systèmes nécessaires à des fins de diagnostic, dans le seul but de réaliser les Services décrits dans le présent contrat. Cet accès sera utilisé uniquement dans le but d'aider le Client IBM à recueillir les informations de diagnostic nécessaires pour diagnostiquer et aider à résoudre un cas.

2. **Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données**

Aucune Fiche Technique applicable pour le présent Descriptif de Services.

Traitement des Données à caractère personnel

- a. Ce Service n'est pas destiné au traitement des Données à caractère personnel soumises i) au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://ibm.com/dpa/dpl>. Le Client est tenu, sous sa propre responsabilité, de s'assurer qu'aucune Donnée à caractère personnel potentiellement soumise i) au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://ibm.com/dpa/dpl> ne sera fournie dans le Contenu.
- b. En cas de changement, le Client informera IBM par écrit et l'Addendum relatif au Traitement des Données (DPA) disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> et une annexe DPA convenue s'appliquera, fera partie intégrante du Contrat et prévaudra en cas de conditions divergentes dans le Contrat.

3. **Niveaux de Service et Support Technique**

Aucun Accord relatif aux Niveaux de Service ou Support Technique n'est disponible pour le présent Descriptif de Services.

4. **Droits d'Utilisation et Informations de Facturation**

4.1 **Unités de mesure des redevances**

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

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux 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 Eléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.