

Services supplémentaires IBM Incentive Compensation Management on Cloud

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 les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service d'Accélération

Les Services Supplémentaires IBM Incentive Compensation Management on Cloud sont des services à abonnement fournis à distance, disponibles sous forme de modules supplémentaires aux Clients du service IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Ces services sont conçus pour accélérer l'accès aux spécialistes d'assistance et pour fournir des services de conseils techniques à distance et des activités de perfectionnement des compétences.

Le présent Descriptif de Services décrit les options d'assistance disponibles pour les Clients sous forme de modules complémentaires de leur service IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Le terme « Client » se réfère à la partie contractante et aux destinataires et utilisateurs autorisés de ces offres de support additionnelles.

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On comprend les éléments suivants :

- a. Intervention rapide grâce à un traitement prioritaire et l'accès à un spécialiste d'assistance
- b. Appel ou lettre de bienvenue et présentation des services et fonctionnalités disponibles

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On comprend les éléments suivants :

- a. Gestion des interventions, problèmes et escalades indispensables à la mission, grâce au traitement prioritaire des dossiers et à un réacheminement plus rapide vers un spécialiste en assistance.
- b. Quatre heures de services de conseils techniques à distance par mois.
- c. Protection proactive des activités en désignant un Technical Account Manager (TAM) pour coordonner les services fournis au titre du présent Contrat et aider le Client à maintenir et optimiser les solutions IBM du Client par le biais de la planification des activités, d'une assistance indispensable à la mission et d'un partenariat en vue du perfectionnement des compétences.

Le TAM sera à la disposition du Client pour l'assistance décrite dans le présent document pendant 25 heures par mois. Le TAM est disponible pendant les horaires de travail du pays, tels qu'ils sont définis dans le manuel de support à l'adresse

<https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

Le TAM prendra contact avec le Client concernant les livrables de l'offre et les coordonnées directes des personnes à contacter.

- d. Participation du Client et planification des activités :
 - fournir un plan de réussite personnalisé permettant d'atteindre les résultats souhaités et le retour sur investissements ;
 - participer aux appels Client pour formuler des commentaires sur l'utilisation de sa solution IBM ;
 - participer aux processus d'escalade nécessaires pour contribuer à la résolution des problèmes ;

- donner accès aux services de conseils, fournir des conseils tactiques sur les pratiques exemplaires ainsi qu'une assistance proactive et préventive ;
 - identifier les secteurs à améliorer et établir un cheminement clair vers la mise en œuvre ; et
 - donner des conseils et instructions sur la planification de projet quant aux décisions sur la feuille de route et aider à éviter les obstacles.
- e. Participation du Client et planification des activités :
- surveiller, gérer et faire remonter les dossiers de support ;
 - fournir régulièrement des examens de compte et des rapports sur les dossiers de support ; et
 - donner des conseils sur les modifications de solution.
- f. Partenariat pour le perfectionnement des compétences :
- identifier les activités d'apprentissage personnalisées pour combler les manques de compétences.

1.1.3 Technical Support Advisor IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Le service IBM Technical Support Advisor est délivré à distance et fournit et affecte un Technical Support Advisor (TSA) au Client. Le TSA est une personne compétente techniquement qui s'occupera des problèmes techniques rencontrés par le Client. Le TSA collaborera avec le Client pour comprendre la valeur métier de sa solution IBM Incentive Compensation Management (ICM), fournira des conseils en amont et en aval permettant d'optimiser l'architecture, le fonctionnement et le développement de la solution IBM Cloud, et deviendra un partenaire technique pour le Client. Le TSA peut être acheté séparément des offres IBM Enhanced Support ou IBM Premier Support ou en complément de celles-ci. Le TSA peut être un employé ou un sous-traitant d'IBM.

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://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

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.

5. Dispositions Additionnelles

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

5.1 Éléments

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.