

Description de Service

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – 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 Financial Crimes Due Diligence (DD) Rapid Deploy (RD) ci-dessous. La Section 1.1.1 est un composant obligatoire de ce service. Les Sections 1.2.1 à 1.2.3 sont des modules complémentaires optionnels. Ces services aident le Client à déployer le Service Cloud IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.1 Services

1.1.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – 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 1 jour, à une date convenue d'un commun accord au début de ce service, pour valider et confirmer les éléments suivants :

- Portée
- Dépendances
- Risques
- Délais

Activité 2 – Services de configuration

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 suivantes :

- configuration d'un maximum de trois (3) adaptateurs de source de données pris en charge, en fonction des adaptateurs de données actuellement disponibles dans la gamme de produits IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.
- Test initial du système et résolution des problèmes identifiés.
- Documentation de la configuration du système.
- Formation de formateur destinée aux utilisateurs.
- test d'acceptation utilisateur (User Acceptance Test - UAT).

Le service Essentials fournit au maximum 136 heures de ressources d'expertise IBM, qui peuvent inclure un Architecte de Solution Due Diligence, un Spécialiste Due Diligence et un Spécialiste Watson Explorer (WEX) pour la prestation de l'engagement Rapid Deploy. Au maximum 24 heures seront attribuées au test UAT. Toute heure UAT additionnelle sera facturée par IBM aux tarifs en vigueur d'IBM.

Le résultat de ce service est un document de présentation de solution qui inclut le contenu suivant en fonction des options de services choisies par le Client :

- Document d'architecture
- Document de données et de connectivité – comprend la configuration des adaptateurs de données et des connecteurs.
- Manuel de formation d'instructeur

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 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.
- Le Client remplira un questionnaire préalable à l'engagement, tel qu'il est fourni par IBM, et retournera le questionnaire dûment complété à IBM avant la date de début de l'engagement de services.
- Avant la date de début de l'engagement de service Essentials, le Client achètera une ou plusieurs offres d'autoformation d'utilisateur final en lien avec IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.2 Services Optionnels

Les services optionnels ci-dessous s'ajoutent au service Essentials ci-dessus.

1.2.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Connector Configuration Add-on

Activité 1 – Services de configuration

Selon les priorités définies au cours de l'Activité 1 du service Essentials et, en fonction du temps disponible, IBM Adaptableur de Source de Données additionnel.

Le service Connector Configuration Add-on fournit au maximum 12 heures de ressources supplémentaires d'expertise IBM pour chaque Connector Configuration Add-on.

1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Security Integration Add-on

Activité 1 – Réunion de lancement et gestion de projet de sécurité

IBM organisera une discussion à distance, généralement d'une durée de 1 à 2 heures, avec les spécialistes de la sécurité du Client pour passer en revue les exigences relatives à l'intégration de la sécurité à IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson on Cloud.

Activité 2 – Services d'intégration

Selon les procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif avec les spécialistes de la sécurité du Client pour effectuer l'activité suivante :

- Intégration du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) de sécurité et Connexion Unique
Le service Security Integration Add-on fournit au maximum 40 heures de ressources supplémentaires d'expertise IBM qui peuvent inclure un Spécialiste Technique pour la prestation de l'engagement Rapid Deploy.
Le résultat de ce service est un document de présentation de solution qui inclut le contenu suivant :
 - Document d'accès et de sécurité – comprend la configuration des données, authentifications et autorisations.

1.2.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor

IBM affectera au Client une ressource qui collaborera avec l'équipe du Client pour exécuter le service Technical Support Advisor (TSA) et assurer la coordination de la relation d'assistance post-déploiement du Client avec IBM lorsqu'IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson est déployé à l'aide d'IBM Financial Crimes Due Diligence Rapid Deploy Services (« Logiciel déployé »).

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor inclut les éléments suivants :

- a. une assistance technique, des conseils et des instructions dispensés à distance, avec affectation d'un TSA désigné afin de coordonner les services fournis en vertu du présent Contrat.
- b. la coordination des services par le biais de cinq (5) Contacts principaux désignés par le Client, qui serviront de canal de communication avec le TSA.

- c. Le TSA sera à la disposition des Contacts principaux et de la direction du Client pour dispenser l'assistance décrite dans le présent document pendant trente-cinq (35) heures par mois.
- d. Il organisera une prise de contact initiale pour que le TSA fasse connaissance avec l'équipe Client et son environnement.
- e. Le TSA 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>.
- f. Il participera aux appels et réunions du Client afin de fournir des commentaires au Client concernant l'utilisation du Logiciel déployé.
- g. Il 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) en 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) en informant le Client des correctifs critiques ou des solutions palliatives applicables à l'environnement du Client ;
 - (5) en fournissant des conseils en matière de gestion et d'administration du Logiciel déployé ;
 - (6) en fournissant les procédures et les actifs en lien avec l'architecture, les performances et l'optimisation ; et
 - (7) organisant et partageant les supports d'information et de documentation technique et de formation.
- h. aidera le Client à la résolution des problèmes rencontrés avec le Logiciel déployé en :
 - (1) assurant le suivi des dossiers d'assistance ouverts par le Client ;
 - (2) mettant en place des processus d'escalade appropriés en cas de besoin ;
 - (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.

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 :

- 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.

4.2 Redevances des Services à Distance

Outre le service Technical Support Advisor (décrit dans la Section 1.2.3 ci-dessus), qui est facturé mensuellement, tous les services à distance arrivent à expiration 90 jours suivant l'acquisition, qu'ils aient été utilisés ou non.

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.