

### IBM Payments Gateway

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société et ses destinataires ou utilisateurs autorisés du Service Cloud.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway est une solution de paiement SaaS. Le Service Cloud, utilisant un environnement compatible PCI, se connecte aux systèmes du Client pour collecter et traiter des informations de paiement auprès des clients finaux.

##### 1.2 Offres Additionnelles

Le Client doit acheter IBM Payments Gateway conjointement avec moins une (1) des offres Cloud Service Payment suivantes :

###### 1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions qui sont transmises via une API comprenant un ensemble de services Web conçus pour faciliter l'intégration aux systèmes du Client. Cette API fournit une interface globale aux paiements globaux entre les banques et les sous-traitants du traitement dans un grand nombre de pays et de devises.

###### 1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions qui sont transmises par le biais de HPP (Hosted Payment Page), une interface graphique de recouvrement des paiements et de gestion du porte-monnaie, qui est conçue pour être intégrée aux sites Web, aux sites de commerce mobile, aux applications SmartPhone, aux applications de centre d'appels et aux systèmes de recouvrement back-office. L'interface Hosted Payment Page est conçue pour être livrée dans un cadre en ligne (iframe) HTML.

###### 1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions qui sont transmises par le biais de l'interface JSON (JavaScript Object Notation) qui est conçue pour faciliter le développement des fonctions de paiement dans les applications smartphone natives.
- L'interface JSON offre un ensemble d'API de paiement exécutées à l'aide de méthodes HTTP sur l'URL associée, avec des données distribuées au format JSON.

###### 1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions sous la forme de demandes d'autorisation ou de paiement, qui sont transmises par le biais de l'interface HPP (Hosted Payment Page) ou d'une interface d'API à un des sous-traitants du traitement/banques répertoriés dans le document des acquéreurs IBM Payments Gateway PG 0, disponible sur le site Web du produit.

###### 1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions sous la forme de demandes d'autorisation ou de paiement, qui sont transmises par le biais de l'interface HPP (Hosted Payment Page) ou d'une interface d'API à un des sous-traitants du traitement/banques répertoriés dans le document IBM Payments Gateway PG 1, disponible sur le site Web du produit.

###### 1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

L'offre Stored Value Payments traite les transactions qui sont émises à partir du compte électronique du Client et acceptées par un commerçant sur une place de marché. Ce composant facilite ce transfert de valeurs dans cette structure de place de marché en circuit fermé.

### **1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions**

IBM Pay Transactions sont des transactions acceptées par les commerçants à partir de l'application de commerçant dans un scénario de réservation d'appareil mobile enrichi. Cette offre comprend une fonction d'orchestration, qui permet l'interaction entre les systèmes CRM, POS (point de vente) et coffre à jetons ; le coffre à jetons d'IBM, qui permet aux Clients de sauvegarder les modes de règlement et de les sauvegarder dans un coffre de données compatible PCI ; et une connexion à un commutateur de paiement, qui permet d'envoyer ces transactions à des fins de traitement.

### **1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation**

Cette offre fournit des rapports qui permettent le suivi des transactions et montants de règlement prévus, puis les compare aux règlements réels afin de mettre en évidence les transactions individuelles problématiques à résoudre.

### **1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement**

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- Des transactions qui sont transmises par un vendeur à l'établissement financier d'un acheteur et contiennent des informations de paiement permettant le règlement des transactions.

### **1.2.10 IBM Premium Account Support**

Le package de service Payment Gateway – Premium Account Support fournit aux Clients une solution de service permanent étendue. Ce service inclut jusqu'à 10 heures de prestations par mois fournies par un Responsable des Prestations. Le service est fourni à distance et inclut des vérifications opérationnelles notamment les métriques, l'examen du contrôle des modifications et des événements à venir ainsi que l'étude de l'escalade des problèmes. Les heures non utilisées ne sont pas reportées d'un mois à l'autre.

## **1.3 Services de Configuration**

### **1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup**

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup est une solution d'intégration en libre-service qui permet au Client de configurer un compte commerçant avec un seul acquéreur pour plusieurs modes de règlement. Ce package inclut un identifiant de projet pour le compte commerçant dans un pays.

Ce package inclut jusqu'à 6 heures d'assistance par e-mail sur le portail client et arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup**

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup est un service qui permet de configurer le module de rapprochement des règlements. Ce service inclut la configuration d'un Compte Commerçant (c-à-d Code de Projet), y compris les acquéreurs pré-activés, dans les pays définis. Le Client fournira les détails de la configuration du rapprochement comptable, y compris le flux des règlements et des rapprochements, ainsi que les détails comptables utilisés pour configurer le module. Ce service inclut 46 heures de configuration. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup**

Le service IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Configuration est un package optionnel qui permet de configurer le module Stored Value Payment. Le système de carte à valeur stockée est configuré à l'aide de plusieurs commerçants participants, des comptes de frais et taxes, y compris les coupons électroniques et le solde du compte électronique pour les utilisateurs finaux individuels. Le Client fournira les détails de la configuration comptable et les informations relatives au compte de la banque acquéreuse afin d'activer la fonction de carte à valeur stockée. Chaque système de carte à valeur stockée est détenu par un fournisseur de carte à valeur stockée spécifique et comporte une devise unique. Ce service inclut 12 heures d'expertise en matière de configuration. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup**

IBM Pay Transactions Setup donne aux Clients l'accès à la fonction d'orchestration d'IBM Pay, l'accès au coffre à jetons compatible PCI et la possibilité de communiquer les détails des transactions entre le point de vente, le coffre à jetons et le commutateur de paiement désigné. Ce service de configuration est requis pour l'activation de l'abonnement du Client au service IBM Pay Transactions.

## **1.4 Services à Distance**

### **1.4.1 Service à Distance IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration**

Le service IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration inclut les meilleures pratiques, les orientations du projet et l'accès à un spécialiste facilitant la mise à disposition du service IBM Payments Gateway. Ce package inclut jusqu'à 27 heures d'accès au spécialiste. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.4.2 Service à Distance IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration**

Le service IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration est une série de comptes de recouvrement virtuels, destinée à une banque de recouvrement pré-activée dans un pays, y compris la réception et le traitement automatiques des relevés bancaires, les règles de rapprochement automatisé, les règles de désaffectation des numéros de compte virtuel, ainsi que les rapports et notifications envoyés aux commerçants. Le service Virtual Account Payments n'est pré-activé que pour une liste prédéterminée de banques de recouvrement. Certaines banques de recouvrement n'offrent aucun service de compte virtuel. D'autres nécessitent une connexion « Electronic Payment Advise » distincte. Pour plus d'informations, veuillez consulter la liste des acquéreurs d'IBM Payment Gateway. Le Client fournira à IBM les informations relatives au compte commerçant en vue de traiter les paiements de compte virtuel. Ce service inclut 9 heures de configuration.

Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.4.3 Service à Distance IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration**

Le package IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration est un service qui permet de configurer un répertoire pour le stockage des fichiers de données du Client. Les répertoires sont accessibles à un certain ensemble de sous-comptes ou codes de projet. Le Client fournira les données à stocker par le biais d'une demande de services Web. Ce service inclut 5 heures de configuration.

Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.4.4 Service à Distance IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration**

Le service IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration est un service optionnel activant le mode de paiement spécifié pour l'acquéreur défini dans le pays de déploiement. Le Client fournira à IBM les informations de configuration d'identifiant commerçant afin de configurer la solution de Service Cloud. Le Client effectuera ensuite un test d'acceptation dans le pays de vente pour valider la configuration avant la mise en production. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que l'acquéreur peut facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction.

Ce service inclut 4 heures de configuration. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

### **1.4.5 Service à Distance IBM Payments Gateway – Additional Project Codes**

Le service IBM Payments Gateway – Additional Project Codes fournit un ou plusieurs comptes d'identifiant commerçant additionnels (facturés par lots de 1 ou de 10 ) dans la solution Payments Gateway. Chaque identifiant commerçant représente un code de projet unique dans la solution. Cette option permet au Client de demander un identifiant commerçant/code de projet nouveau ou supplémentaire à ajouter dans le Service Cloud. Le nombre d'identifiants commerçant/codes de projet pouvant être demandé est fonction du nombre de codes de projet supplémentaires achetés. Chaque code de projet/identifiant commerçant supplémentaire est utilisé dans le cadre du code de projet maître et de la connectivité et du certificat existants. Le Client est tenu de fournir à IBM les informations relatives aux identifiants commerçant aux fins de configuration. Chaque service d'ajout de code de projet facturé inclut jusqu'à 7 heures de configuration. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date

à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.6 Service à Distance IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration**

Le service IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration permet au Client de gérer plusieurs acquéreurs. Une fois configuré par IBM et l'acquéreur concerné, le programme de mise à jour de compte extrait automatiquement les informations relatives aux comptes bancaires et cartes de remplacement pour les cartes et comptes stockés dans le porte-monnaie d'IBM. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que le ou les acquéreurs peuvent facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction.

Ce service inclut 89 heures de service à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.7 Service à Distance IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle)**

Le service IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) crée et certifie la connexion de l'acquéreur au service de base Payments Gateway, notamment l'examen commercial et technique des spécifications de l'acquéreur, le mappage vers la solution de Service Cloud et la certification auprès de l'acquéreur dans le cadre de l'autorisation et pour les transactions sans carte. Le code MCC destiné aux transactions e-commerce, MOTO et récurrentes ainsi que la prise en charge de 3DSecure sont inclus s'ils sont disponibles par l'intermédiaire de l'acquéreur à l'aide de l'Internet public. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que l'acquéreur peut facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction. Le Client est tenu de présenter IBM à l'acquéreur et d'apporter son concours à la gestion des relations pour l'établissement de la nouvelle connexion.

Ce service inclut 219 heures de conception et d'implémentation à distance pour l'acquéreur défini. Le Service à Distance arrive à expiration 180 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.8 Service à Distance IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA)**

Le package de service IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) est un service optionnel qui permet de créer et certifier la connexion d'un acquéreur au Service Cloud. Ce package inclut un examen commercial et technique des spécifications de l'acquéreur, le mappage vers la solution de Service Cloud, la certification auprès de l'acquéreur dans le cadre de l'autorisation, des règlements et de l'avis de paiement électronique (EPA) pour les transactions sans carte. Le code MCC destiné aux transactions e-commerce, MOTO et récurrentes ainsi que la prise en charge de 3DSecure sont inclus s'ils sont disponibles par l'intermédiaire de l'acquéreur. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que l'acquéreur peut facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction. Le Client est tenu de présenter IBM à l'acquéreur et d'apporter son concours à la gestion des relations pour l'établissement de la nouvelle connexion.

Ce service inclut 223 heures de conception et d'implémentation à distance pour l'acquéreur défini. Le Service à Distance arrive à expiration 180 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.9 Service à Distance IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only)**

Le service IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) est un service optionnel qui permet de créer et certifier un acquéreur auprès du Service Cloud. L'avis de paiement électronique (EPA) est utilisé pour fournir des données de paiement électronique dans les rapports sur le processus de rapprochement des paiements. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que l'acquéreur peut facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction. Ce service ne comprend pas les éventuelles redevances que l'acquéreur peut facturer au Client à titre de frais de livraison, connexion ou transaction. Le Client est tenu de présenter IBM à l'acquéreur et d'apporter son concours à la gestion des relations pour l'établissement de la nouvelle connexion.

Ce service inclut 223 heures de conception et d'implémentation à distance pour l'acquéreur défini. Le Service à Distance arrive à expiration 180 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.10 Service à Distance IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting aide le Client à établir un bilan de tous les points d'intégration et interfaces système pour la solution de paiement. Il s'agit de passer en revue les points d'intégration du Client, y compris les canaux de paiement, le centre d'appels, la gestion des créances, la gestion des fraudes et le système financier. L'approche consiste à examiner et recommander les API IBM à utiliser avec le point d'intégration défini.

Ce Service inclut 15 heures de services à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.11 Service à Distance IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting aide le Client à intégrer l'API IPG Hosted Payment Page à l'infrastructure Web existante du Client. Il s'agit de passer en revue l'interface Web, le séquençement des pages, les paiements échelonnés, les stratégies de paiement et les considérations relatives à la configuration.

Ce service inclut 24 heures d'expertise à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.12 Service à Distance IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting aide le Client à documenter la solution de réservation de paiement pour ses sites Web, sites m-commerce et applications smartphone. Cette offre passe en revue les instruments de porte-monnaie, y compris les cartes, les comptes bancaires, PayPal et les cartes à valeur stockée. La solution document les cas d'utilisation, tels que le paiement en un seul clic dans les applications e-commerce et smartphone, la gestion du porte-monnaie dans les paramètres de compte, l'abonnement au paiement automatique et les paiements automatiques.

Ce service inclut 19 heures de services à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.13 Service à Distance IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting aide le Client à documenter les processus de confirmation et de traitement des commandes. IBM passera en revue avec le Client les pratiques de confirmation de commande, y compris les paiements hors ligne, le traitement des paiements refus et les paiements échelonnés. La solution comprend notamment les examens suivants :

- le processus de lancement de commande, y compris la gestion des risques et le traitement des approbations présumées ; et
- le processus de capture, y compris le paiement en une seule étape, les paiements en deux étapes, le traitement transactionnel en ligne (« OLTC », ou « Online Transaction Capture »), les expéditions échelonnées et les écarts de montant ainsi que les cycles de traitement longs et les processus d'autorisation expirée.

Ce service inclut 40 heures de services à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Service à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.14 Service à Distance IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting aide le Client à concevoir sa solution de paiement pour son environnement de centre d'appels. Ce service comprend notamment les examens suivants :

- les processus de paiement manuel utilisant IBM Payments Gateway Virtual Terminal et l'intégration d'IBM Hosted Payment Page dans un environnement de centre d'appels ;
- les modes de règlement disponibles dans le centre d'appels du Client, y compris l'utilisation du Virtual Terminal à des fins de recherche, d'extraction et de continuation du Virtual Terminal.

Ce service inclut 15 heures de services à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.15 Service à Distance IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting est un service optionnel qui met à disposition un spécialiste en rapprochement pour aider le Client à concevoir le traitement automatisé de bout en bout des paiements à l'aide du service IBM de rapprochement des paiements. Le service de conseils comprend l'examen du processus de rapprochement automatique des paiements hors ligne, les flux de données du traitement automatisé de bout en bout et des rapports opérationnels sur les règlements.

Ce service inclut 40 heures d'expertise à distance permettant de faciliter, concevoir et documenter l'utilisation du service de rapprochement des paiements. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

#### **1.4.16 Service à Distance IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting**

Le service IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting aide le Client à concevoir et implémenter des solutions à valeur stockée pré-payées ou post-payées, à l'aide du système Stored Value Host d'IBM. Cette solution comprend notamment les examens suivants :

- la configuration d'un schéma et des comptes Stored Value Host, des comptes d'utilisateur, des comptes de commerçant, de l'authentification, des paiements stockés, des coupons et de la gestion des risques ; et
- le blocage ou le déblocage des comptes d'utilisateur et de commerçant, le reporting et les flux de données.

Ce service inclut 34 heures de services à distance. Le Service à Distance arrive à expiration 90 jours suivant la date à laquelle IBM confirme la commande de Services à Distance auprès du Client, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

## **2. Description de la Sécurité**

### **2.1 Règles de sécurité**

IBM a établi une équipe d'informations de sécurité et applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés d'IBM. IBM fournit chaque année une formation à la confidentialité et la sécurité des données destinée au personnel. Les règles de sécurité IBM sont revalidées annuellement en fonction des pratiques du secteur et des exigences métier IBM. Les incidents de sécurité sont traités dans le cadre de procédures de réponse après incident complètes. IBM applique des normes de sécurité physique strictes conçues pour limiter l'accès au personnel autorisé des centres de données IBM, notamment des points d'accès contrôlés et en nombre limité. Les visiteurs sont enregistrés dès leur arrivée et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux.

### **2.2 Contrôle d'Accès**

Le personnel autorisé d'IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Le blocage IP peut être utilisé pour empêcher l'accès par des utilisateurs et sites Internet compromis connus dans les pays soumis à l'embargo des États-Unis. L'accès aux données Client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

Le Service Cloud nécessite le chiffrement du contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès réseau du Client. Les méthodes de chiffrement spécifiques sont définies par entente contractuelle avec le Client et le chiffrement requiert l'installation de certificats SSL sur le site d'IBM et sur le site du Client. Seules les informations personnelles requises pour le traitement des paiements sont collectées. Le Service Cloud chiffre ce contenu stocké attendant la transmission de données.

## **2.3 Intégrité et Disponibilité des Services**

Les modifications des systèmes d'exploitation, logiciels d'application et règles de firewall sont traitées dans le cadre de la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de firewall sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des scannages de vulnérabilité internes et externes sont régulièrement effectués par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

## **2.4 Consignation des activités**

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de falsification et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la falsification. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## **2.5 Conformité**

IBM effectue annuellement des audits de norme ISAE3402 (ou équivalents) dans les centres de données de production IBM Payments Gateway aux fins de contrôler le respect de ses règles de sécurité informatique. La certification PCI DSS annuelle d'IBM comprend des audits sur site menés par un évaluateur de sécurité qualifié externe (Trustwave) dans tous les centres de données IBM Payments Gateway. L'attestation de conformité ou la lettre de conformité peut être communiquée au Client et à ses vérificateurs sur demande.

## **2.6 Déclaration de Pratiques de Sécurité**

La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations par le biais de la prévention, la détection et la résolution des accès non autorisés tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'entreprise du Client. Tout accès non autorisé peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement des informations ou l'utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer d'autres systèmes. Sans une approche globale de la sécurité, aucun système ou produit informatique ne doit être considéré totalement sécurisé et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher tout accès non autorisé. Les systèmes et produits IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale qui impliquera nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et pourra exiger l'efficacité optimale d'autres systèmes, produits ou services. IBM ne garantit pas que les systèmes et produits jouissent d'une immunité contre tout comportement malveillant ou illicite d'un tiers quel qu'il soit.

## **2.7 Confidentialité des Données**

IBM et le Client sont chacun responsables du respect de leurs obligations respectives en vertu des lois en vigueur relatives à la protection des données personnelles (telles qu'elles sont définies dans les lois en vigueur relatives à la protection des données) qui sont stockées et traitées par IBM pour le Client au titre du présent Contrat (les « Données Client »). En signant le présent Contrat, le Client désigne IBM comme Sous-traitant du Traitement des Données Client. Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Client dans le cadre du présent Contrat, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM et le Client reconnaissent qu'ils ne mènent pas d'enquêtes sur les mesures que l'autre partie prend pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Aucune disposition du présent Contrat n'empêche IBM ou le Client de prendre les mesures jugées nécessaires pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Si le Client demande des services additionnels ou différents afin de se conformer aux lois en vigueur relatives à la protection des données, le Client devra demander que ces services soient livrés avec les conditions d'un contrat séparé. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de déterminer que les mesures de sécurité

stipulées dans le présent Contrat constituent des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Client, comme requis par les lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM n'est pas tenue d'exécuter ou de respecter les mesures de sécurité concernant les Données Client autres que celles stipulées dans le présent Contrat et, en tant que Sous-traitant du Traitement des Données Client, IBM traitera les Données Client comme indiqué dans le présent Contrat et comme jugé raisonnablement nécessaire ou approprié pour réaliser les Services. Le Client est uniquement tenu de déterminer si tout transfert de Données Client effectué par IBM ou le Client hors du territoire au titre du présent Contrat est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données.

## **2.8 Informations personnelles et contenu réglementé**

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

- Informations de contact, comprenant le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail des personnes à contacter
- Accréditations de paiement des clients finaux
- La communication, le stockage et l'utilisation de ces données sont régies et vérifiées annuellement pour garantir la conformité aux normes PCI-DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard).

## **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.

## **4. 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 trois jours ouvrables suivant la fin du mois. 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, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

### **4.1 Niveaux de Service**

Le Client ne peut soumettre de réclamation que pour une des obligations de niveau de service ci-dessous au cours d'un mois.

\* 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.



#### 4.1.1 Disponibilité du Service Cloud pendant un mois

Les interfaces Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal d'IBM seront accessibles au Client au moins 99,95 % du temps pendant un mois donné.

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois pendant lequel les interfaces Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal d'IBM sont disponibles et répondent aux demandes du Client, divisé par le nombre total de minutes du mois, multiplié par 100.

#### 4.1.2 Délai de Réponse de Service Web IBM pendant un mois

IBM offre les deux SLA de Délai de Réponse suivants :

##### a. Délai de Réponse de Service Web IBM Moyen

Le Délai de Réponse IBM moyen pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize sera moins de 100 millisecondes.

Le Délai de Réponse IBM pour un Service Web donné est mesuré sous la forme du temps écoulé depuis le moment où la demande de Service Web est reçue au point d'entrée du système d'IBM jusqu'à ce que la réponse du service Web d'IBM soit renvoyée au Client, moins le temps passé par le système d'IBM à attendre des réponses des Sous-traitants Tiers en aval.

L'objectif de niveau de service est calculé comme le Délai de Réponse IBM moyen pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize respectivement, au niveau de toutes ces demandes de Service Web au cours d'un mois donné.

Délai de Réponse Moyen (pendant un mois contractuel)	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 seconde	10 %

##### b. Délai de réponse de Service Web IBM à 99 %

99 % des Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize auront un délai de réponse IBM de moins de 1 seconde.

Le Délai de Réponse IBM est calculé comme défini ci-dessus pour le Délai de Réponse de Service Web IBM Moyen.

L'objectif de niveau de service est calculé comme le Délai de Réponse IBM à 99 % pour les Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize respectivement, au niveau de toutes ces demandes de Service Web au cours d'un mois donné.

Délai de Réponse à 99 % (pendant un mois contractuel)	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
> 1 seconde	2 %
> 5 secondes	6 %
> 10 secondes	10 %

## 4.2 Exclusions

Si le Client signale simultanément des Durées d'Indisponibilité liées :

- a. aux interfaces Web Services, Hosted Payment Page et Virtual Terminal, ou
- b. au Délai de Réponse des Services Web CheckoutStartSession et CardAuthorize,

IBM traitera les périodes de chevauchement des Durées d'Indisponibilité comme une seule période.

Le Client n'est pas autorisé à soumettre une réclamation relative à un SLA de Délai de Réponse lorsqu'une interruption de niveau de service de disponibilité a été enregistrée pour la même période.

## 5. Objectifs de Niveau de Service

Les objectifs de niveau de service ci-dessous sont indiqués à titre informatif et ne constituent pas une garantie pour le Client. Aucun remboursement, avoir ou recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

Service	Objectif
Délai de réponse du Traitement par Lots	90 % de tous les lots de transactions seront traités intégralement en moins de 60 minutes suivant la réception.
Délai de réponse aux e-mails	La réponse à 95 % des e-mails envoyés à la boîte aux lettres de support partagée d'IBM se fera sous 24 heures ouvrables.
Délai de réponse aux appels émis au centre d'assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	Le centre d'assistance d'IBM disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 répondra aux appels téléphoniques en moins de 60 secondes.
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>● IBM assume la responsabilité de la sécurité des données traitées du titulaire de carte du Client et renouvellera la certification PCI-DSS de niveau 1 d'IBM au moins une fois par an.</li><li>● IBM résoudra les vulnérabilités en matière de sécurité de haute gravité sous 10 jours.</li><li>● IBM résoudra les vulnérabilités en matière de sécurité de faible gravité sous 30 jours.</li></ul>
Disponibilité du système Pré-Production	<ul style="list-style-type: none"><li>● Disponible pour les tests client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</li><li>● Le système Pré-Production est en mode non surveillé hors des heures de travail normales de l'Europe centrale.</li><li>● Les incidents du système Pré-Production seront par défaut traités sous forme d'incidents de gravité 3.</li></ul>

## 6. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail et par téléphone. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante du Service Cloud et sont donc soumis au présent Descriptif de Services. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Notification du Client sous 15 minutes	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Notification du Client sous 15 minutes	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Aucune notification requise	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Aucune notification requise	Heures ouvrables locales du lundi au vendredi

## 7. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

### 7.1 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 :

- a. **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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Événements en Millier** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Les droits d'Événements en Millier se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation du Service Cloud, mesurées par lots de mille. Les droits d'Événements en Millier sont caractéristiques du Service Cloud et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits d'Événements en Millier d'un autre Service Cloud ou d'un autre type d'événement. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.

Pour ce Service Cloud, un Événement est défini comme étant une Transaction Maître, calculée par lots de mille. Une Transaction Maître est un ensemble d'instructions lancées à partir d'une application externe au logiciel (par exemple, canal Web de services bancaires pour entreprises ou canal d'entrée de message manuel) ou déclenchées par un événement dans le logiciel (par exemple, paiement récurrent ou heure du jour de démarrage du traitement en vrac). La Transaction Maître gère l'activité métier et l'unité de travail logique associées comprenant l'ensemble des mises à jour et événements associés aux diverses étapes de traitement et se terminant lorsque l'instruction finale est envoyée à une application externe ou que le cycle de traitement est terminé. Une Transaction Maître déclenche des transactions sous-jacentes pendant son cycle de traitement.

### 7.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

### **7.3 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.

## **8. 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, au moins 90 jours 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.

## **9. Dispositions Additionnelles**

### **9.1 Dispositions Générales**

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux offres de Service Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.