

# Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Kenexa Learn

Les Conditions d'Utilisation (ci-après les « CU » ou les « présentes Conditions d'Utilisation ») regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS (ci-après les « Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

### 1. IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Unités de Mesure des Prix

L'offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. « Accès » : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Un Accès est le droit d'utilisation d'IBM SaaS. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- b. « Utilisateur Autorisé » : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Le Client doit se procurer des Droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- c. « Participant Admissible » : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par IBM SaaS constitue un Participant Admissible. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.

- d. « Instance » : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être achetée. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance d'IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel (PoE) ou un Document de Transaction du Client.

### **3. Redevances et Facturation**

Le montant à régler pour IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

#### **3.1 Configuration**

Les frais de configuration seront indiqués dans un Document de Transaction.

#### **3.2 On-Demand**

Les options à la demande (« On-demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont commandées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

#### **3.3 Dépassements**

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

### **4. Durée et Options de Renouvellement**

#### **4.1 Durée**

La durée de l'Offre SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès aux parties d'IBM SaaS qui sont décrites dans le Document de Transaction. L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel ou le Document de Transaction confirmera la date exacte de début et de fin de la durée, et indiquera comment ou si la durée sera renouvelée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation d'IBM SaaS pendant la durée en contactant IBM ou un Partenaire commercial IBM. IBM confirmera dans un Document de Transaction le niveau d'utilisation accru.

#### **4.2 Options de renouvellement de la Durée de l'Offre SaaS**

L'Autorisation d'Utilisation du Logiciel du Client indiquera si l'offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

##### **4.2.1 Renouvellement Automatique**

Si le Document de Transaction du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée d'IBM SaaS arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Document de Transaction. Si IBM ou un Partenaire commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation du Logiciel.

##### **4.2.2 Facturation Continue**

Lorsque le Document de Transaction indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès à IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation d'IBM SaaS au moyen d'une facturation continue. Pour cesser d'utiliser l'offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à un Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son offre IBM SaaS. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

##### **4.2.3 Renouvellement Requis**

Lorsque le Document de Transaction indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la durée et l'accès du Client à IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer à utiliser IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM du Client ou du Partenaire commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

## **5. Support Technique**

Un support technique de base est fourni avec l'offre IBM SaaS et le Logiciel d'Activation, selon le cas, au cours de la Période d'Abonnement. Le service de support technique et Clients disponible est détaillé à l'adresse suivante :

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

## **6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'offre IBM SaaS**

### **6.1 Certification Safe Harbor**

IBM se soumet au cadre US – EU Safe Harbor établi par le Department of Commerce des États-Unis d'Amérique concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Droits Normatifs**

Nonobstant toute disposition contraire, uniquement à des fins de recherche normative, d'analyse et de production de rapports, IBM est autorisée à conserver et utiliser le contenu fourni par le Client à IBM au titre des présentes Conditions d'Utilisation au format anonyme agrégé (c'est-à-dire de sorte que le Client ne puisse pas être identifié comme source des informations confidentielles et que les informations personnelles permettant l'identification d'employés et/ou de candidats individuels soient supprimées). Les dispositions de la présente clause demeurent applicables après la résiliation ou l'expiration de la transaction.

### **6.3 Renvoi ou suppression des données du Client**

A la demande écrite du Client au terme ou à l'expiration des Conditions d'Utilisation ou du Contrat, IBM, sous réserve des procédures de sauvegarde et de conservation, supprimera ou renverra au Client toutes les Données Personnelles accessibles à l'offre IBM SaaS.

### **6.4 Collecte de Données**

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Dans les limites requises par la législation en vigueur, le Client a informé les utilisateurs et obtenu leur autorisation pour effectuer toutes les opérations ci-dessus.

## Annexe A

IBM Kenexa Learn on Cloud est une plate-forme qui permet à un Client de développer, fournir et suivre du contenu de formation. Le Client peut commander un produit ou une combinaison des trois produits IBM Kenexa Learn on Cloud répertoriés ci-dessous :

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend la fonction Auteur, qui permet de développer du contenu réutilisable dans un environnement collaboratif pour une livraison multimodale ; gère et réutilise le contenu avec des recherches, des métadonnées basées sur le Client, une taxonomie dynamique, un suivi des objets et des fonctions de création de rapport ; peut importer, marquer, suivre et gérer du contenu externe ou hérité ; peut également créer du contenu pour une source unique.

### 2. Fonctions Facultatives sur Commande pour LCMS Premier on Cloud Author

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Permet de fournir des formations en ligne directement depuis LCMS à l'aide des normes AICC ou d'autres méthodes prises en charge. Le contenu est formaté de façon dynamique lors de la livraison afin de répondre aux besoins des utilisateurs et du support sur lequel il est fourni.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud est disponible en anglais. Cette fonction fournit un pack de langues supplémentaire offrant des fonctionnalités au delà de la langue unique fournie.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Fournit un rapport supplémentaire au delà des rapports standard inclus pris en charge.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Fournit un fichier d'association supplémentaire pour importer un fichier indiqué, formaté pour Word ou PowerPoint.

### 3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Un système de gestion de l'apprentissage configurable pour administrer, documenter, suivre, signaler et fournir des cours sous forme de classe, en ligne, ou de formations mobiles. Prend en charge la formation avec ou par des collègues et des experts en utilisant et en intégrant des fonctionnalités de logiciels sociaux au sein d'un environnement sécurisé.

### 4. Fonctions Facultatives sur Commande pour LMS on Cloud

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Permet la synchronisation des utilisateurs LMS à partir du système d'information des ressources humaines du Client.

#### IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud est disponible en anglais. Cette fonction fournit un pack de langues supplémentaire offrant des fonctionnalités au delà de la langue unique fournie.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Permet d'importer des données historiques dans LMS. Les données historiques doivent être fournies dans une feuille de calcul Excel.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Intègre LMS à un serveur d'annuaire tiers à l'aide du protocole LDAP.

**IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**

Fournit un rapport supplémentaire au delà des rapports pris en charge standard inclus.

**IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**

Permet à LMS de communiquer avec eCommerce.

**5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud**

Une solution de formation mobile permettant de développer, de fournir et d'analyser l'utilisation de divers types de contenus mobiles indépendants du périphérique afin de répondre à différents scénarios de support d'apprentissage, de performances mobiles et de communication. Comprend la possibilité de développer du contenu une fois et de le déployer sur des périphériques mobiles et des tablettes.

## Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

---

### Annexe B

#### IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») à ses Clients selon les dispositions suivantes. La version du présent Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

#### 1. Définitions

- a. « Contact agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- b. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- c. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Contact agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.
- d. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).
- e. « Client » signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM et qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.
- f. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :
  - (1) une Durée d'Indisponibilité planifiée du système ;
  - (2) Événements ou causes au-delà du contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, etc.).
  - (3) d'incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - (4) des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
  - (5) un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
- g. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- h. « Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système » signifie une indisponibilité planifiée du Service en vue de la maintenance du Service.
- i. « Service » désigne le ou les services IBM Kenexa auxquels s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.
- j. « Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

## 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Evénement auprès du centre de support Clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Evénement et aider de manière raisonnable IBM à diagnostiquer et résoudre l'Evénement dans les limites requises pour les tickets de support de gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Evénement a eu une incidence sur son utilisation du Service.
- b. Le Contact Agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel objet de la Réclamation.
- c. Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Evénements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.
- d. IBM mesurera et signalera en interne la Durée d'immobilisation combinée totale pendant chaque Mois contractuel. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de disponibilité applicable le plus élevé, en fonction de la Durée d'immobilisation combinée totale pendant chaque Mois contractuel. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Evénement au cours du même Mois Contractuel.
- e. Le nombre total de Crédits de disponibilité accordés pour tout Mois contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que vous payez à IBM pour le Service.
- f. IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.
- g. LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

## 3. Niveaux de Service – Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Niveaux de Service Obtenu (pendant un Mois contractuel)	Crédit de Disponibilité (% de Facture de service Mensuelle pour le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	10 %

« Le Pourcentage de Niveau de Service Obtenu » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système) moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'indisponibilité non planifiée au cours d'un Mois contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système), la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

## 4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- aux Services Bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident ou d'assurance qualité.
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, participants et invités autorisés du Service d'un Client IBM ;

- si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.