

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service

IBM Kenexa Learn

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le client accepte les présentes conditions d'utilisation en commandant le logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

1. Logiciels-services IBM

Les offres de logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de logiciel-service :

- 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 Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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. Mesures servant à établir les redevances

Le logiciel-service IBM est vendu en fonction des paramètres de calcul des redevances suivants, comme spécifié dans le document transactionnel :

- a. L'accès est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un accès correspond à un droit d'utiliser le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir une seule autorisation d'accès pour utiliser le logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son autorisation d'utilisation ou dans un document transactionnel.
- b. L'utilisateur autorisé est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Le client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque utilisateur autorisé qui obtient un accès au logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'utilisateurs autorisés à accéder au logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.
- c. Un participant admissible est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Chaque personne ou entité admissible à participer à tout programme de prestation de services géré ou suivi par un logiciel-service IBM est un participant admissible. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir tous les participants admissibles gérés ou suivis par le logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.

- d. L'instance est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Une instance correspond à un accès à une configuration spécifique du logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque instance du logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.

3. Redevances et facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

3.1 Mise en place

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un document transactionnel.

3.2 Options à la demande

Les options à la demande seront facturées au cours du mois pendant lequel le client commande une telle option, selon le tarif défini dans le document transactionnel.

3.3 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le client du logiciel-service IBM au cours d'une période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'autorisation d'utilisation, le client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le document transactionnel.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

4.1 Période d'abonnement

La période d'abonnement qui s'applique au logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le client qu'il a accès aux parties du logiciel-service IBM qui sont décrites dans le document transactionnel. L'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel confirmera les dates de début et d'expiration exactes de la période d'abonnement, tout en spécifiant si cette période se renouvelle ou non, ainsi que son mode de renouvellement, s'il y a lieu. Le client peut accroître son niveau d'utilisation du logiciel-service IBM au cours de la période d'abonnement en communiquant avec IBM ou un partenaire commercial IBM, selon le cas. IBM confirmera l'augmentation du niveau d'utilisation dans un document transactionnel.

4.2 Options de renouvellement de la période d'abonnement pour le logiciel-service IBM

L'autorisation d'utilisation du client indiquera si l'abonnement au logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

4.2.1 Renouvellement automatique

Si le document transactionnel du client indique que le renouvellement est automatique, le client peut mettre fin à un tel renouvellement automatique de l'abonnement au logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite en ce sens, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période d'abonnement définie dans le document transactionnel. Si IBM ou le partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une durée d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'autorisation d'utilisation.

4.2.2 Facturation continue

Lorsque le document transactionnel indique que la facturation du client se fait de manière continue, le client continuera d'avoir accès au logiciel-service IBM et sera facturé de manière continue pour l'utilisation de ce logiciel-service. Pour cesser l'utilisation du logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le client doit faire parvenir à IBM ou au partenaire commercial IBM (selon le cas), un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du logiciel-service IBM. Dès l'annulation de son accès au logiciel-service IBM, le client sera facturé pour les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

4.2.3 Renouvellement requis

Lorsque le document transactionnel indique que la période d'abonnement du client ne se renouvelle pas, l'abonnement au logiciel-service IBM et l'accès du client à ce logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le logiciel-service IBM après la date d'expiration, le client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle période d'abonnement.

5. Assistance technique

L'assistance technique de base est fournie de pair avec l'offre de logiciel-service IBM et le logiciel de soutien, s'il y a lieu, pendant la période d'abonnement. L'assistance technique et l'assistance à la clientèle offertes sont décrites en détail à l'adresse suivante :

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

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de logiciel-service IBM

6.1 Certification Safe Harbor

IBM a adopté le cadre américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification d'IBM, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Droits relatifs aux données normatives

Nonobstant toute disposition contraire, IBM peut, aux seules fins de recherches et d'analyses normatives et de production de rapports, conserver et utiliser le contenu du client fourni à IBM, aux termes des présentes conditions d'utilisation, dans un format groupé et anonyme (c.-à-d., dans un format qui ne permet pas d'identifier le client en tant que source de renseignements confidentiels, et en retirant toute information d'identification personnelle permettant d'identifier des employés ou des candidats). Les dispositions du présent article demeureront en vigueur après la cessation ou l'expiration de la transaction.

6.3 Retour ou retrait des données du client

À la demande écrite du client, après la résiliation ou l'expiration des conditions d'utilisation ou du contrat, IBM détruira ou retournera au client toutes les données personnelles du client mises à la disposition du logiciel-service IBM, sous réserve de sa politique de sauvegarde et de conservation.

6.4 Collecte de données

Le client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir des renseignements personnellement identifiables lors de la collecte de statistiques d'utilisation et d'information conçue pour aider à améliorer l'expérience utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément à l'énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Lorsque les lois applicables l'exigent, le client doit aviser les utilisateurs et obtenir leur consentement pour mener toutes les activités susmentionnées.

Annexe A

IBM Kenexa Learn on Cloud est une plateforme qui permet au client de créer, de fournir et de faire le suivi de contenus d'apprentissage. Le client peut commander un produit ou une combinaison quelconque des trois produits IBM Kenexa Learn on Cloud énumérés ci-dessous :

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

Des services de mise en œuvre initiaux sont requis pour les offres IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author et IBM Kenexa LMS on Cloud. Ces services feront l'objet d'une description du travail distincte.

Les services de mise en œuvre initiaux pour l'offre Hot Lava Mobile on Cloud sont décrits ci-après.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Le logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend une fonction d'auteur qui permet de créer du contenu réutilisable dans un environnement de collaboration et de diffuser ce contenu de multiples façons. Il donne la possibilité de gérer et de réutiliser du contenu en utilisant une fonction de recherche, des métadonnées du client, une taxinomie dynamique, le suivi d'objets et la création de rapports. Il permet également d'importer, d'étiqueter, de faire le suivi et de gérer du contenu externe ou déjà sur place et de créer du contenu aux fins de fourniture exclusive.

1.1 Autres options pouvant être commandées pour l'offre LCMS Premier on Cloud Author après la prestation des services de mise en œuvre initiaux

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Cette option permet de livrer du contenu d'apprentissage en ligne directement à partir du logiciel-service IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud, en utilisant les normes AICC («Aviation Industry CBT Committee») ou d'autre méthodes compatibles. Le contenu est mis en forme de manière dynamique, au moment de la livraison, afin de répondre aux besoins du public cible et du médium dans lequel il est livré.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Cette option donne un rapport supplémentaire qui s'ajoute aux autres rapports standards compris. Le rapport se limite aux données contenues dans la base de données standard et n'inclut pas les éventuelles modifications apportées à cette même base de données.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Cette option fournit un modèle supplémentaire qui contient des normes pour la création de contenu qui répondent aux besoins spécifiques du client.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Cette option fournit un fichier de correspondance supplémentaire qui permet d'importer et de convertir un fichier Word ou PowerPoint de format spécifique en format LCMS natif.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Ce logiciel-service offre un système de gestion de l'apprentissage configurable permettant d'administrer des cours, de les documenter, d'en faire le suivi, de produire des rapports qui les concernent et de livrer des cours dans un mode d'apprentissage en salle, en ligne ou mobile. Il favorise l'apprentissage avec des collègues et à l'aide de collègues et d'experts, en utilisant et en intégrant des fonctions logicielles sociales dans un environnement sécurisé.

2.1 Autres options pour les offres LMS on Cloud pouvant être commandées après la prestation des services de mise en œuvre initiaux

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Cette option permet au client synchroniser l'information des utilisateurs des offres LMS à partir de son système d'information pour les ressources humaines. IBM fournira le format à utiliser pour

importer l'information des utilisateurs. Le client a la responsabilité d'importer l'information des utilisateurs dans le format spécifié.

Un maximum de huit (8) heures de services-conseils sera fourni pour soutenir l'installation, la configuration et la validation des données pour cette option. Ces services prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Cette option permet d'importer des données historiques sur la formation dans le logiciel-service LMS. IBM fournira le format à utiliser pour importer ces données. Le client a la responsabilité d'importer les données historiques dans le format spécifié en utilisant une feuille de calcul Excel. Un maximum de huit (8) de services-conseils sera fourni pour soutenir l'installation, la configuration et la validation des données pour cette option. Ces services prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Cette option intègre le logiciel-service IBM Kenexa LMS on Cloud au serveur d'annuaires d'un tiers, en utilisant le protocole LDAP.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Cette option donne un rapport supplémentaire qui s'ajoute aux autres rapports standards compris. Le rapport se limite aux données contenues dans la base de données standard et n'inclut pas les éventuelles modifications apportées à cette même base de données.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Cette option permet au logiciel-service IBM Kenexa LMS on Cloud d'interagir avec des applications de commerce électronique.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Ce logiciel-service offre une solution d'apprentissage mobile pour créer, livrer et analyser divers types de contenus mobiles, convenant à tous les appareils, afin de répondre à une variété de scénarios de communication, d'apprentissage mobile et d'aide au rendement. Ce logiciel-service donne la possibilité de créer du contenu et de le diffuser ensuite dans des appareils mobiles et des tablettes.

La mise en œuvre standard du logiciel-service Hot Lava Mobile comprend la configuration et la mise en place à distance des fonctions suivantes :

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* – Composant permettant de créer du contenu à livrer dans les appareils mobiles; et
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* – Module permettant de publier du contenu mobile, de modifier les droits d'accès des utilisateurs et de suivre la livraison du contenu mobile.

Annexe B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM fournit la présente entente de niveau de service à ses clients aux termes des modalités qui suivent. C'est la version de cette entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de votre abonnement ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Vous comprenez que cette entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui vous est offerte.

1. Définitions

- a. **Client** – Désigne une entité qui s'abonne au service directement auprès d'IBM, qui n'a manqué à aucune obligation substantielle, y compris les obligations de paiement, en vertu du contrat qu'elle a conclu avec IBM pour le service.
- b. **Crédit pour la disponibilité** – Désigne le recours qu'IBM accorde pour une réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le service.
- c. **Événement** – Désigne une circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un niveau de service.
- d. **Mois de la période contractuelle** – Désigne chaque mois complet durant la période de service, calculé à partir de minuit (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- e. **Niveau de service** – Désigne la norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente entente de niveau de service.
- f. **Réclamant autorisé** – Désigne la personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des réclamations en vertu de la présente entente de niveau de service.
- g. **Réclamation** – Désigne une réclamation soumise à IBM par votre réclamant autorisé, conformément à la présente entente de niveau de service, selon laquelle un niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un mois de la période contractuelle.
- h. **Service** – Désigne le ou les services IBM Kenexa auxquels s'applique la présente entente de niveau de service. La présente entente de niveau de service s'applique à chaque service individuellement et non en combinaison.
- i. **Temps d'arrêt** – Désigne la période pendant laquelle le traitement du système de production a cessé et empêche l'ensemble de vos utilisateurs d'utiliser tous les aspects du service pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le service n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - (1) Temps d'arrêt prévu du système
 - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, etc.)
 - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
 - (4) Actes ou omissions d'agir du client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au service au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement)
 - (5) Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au service
- j. **Temps d'arrêt prévu du système** – Désigne une interruption prévue du service aux fins d'entretien.

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour être autorisé à soumettre une réclamation, vous devez avoir signalé chaque événement au centre d'assistance à la clientèle IBM pour le service applicable, conformément à la procédure d'IBM pour le signalement des problèmes de gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de

gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du service.

- b. Votre réclamant autorisé doit soumettre votre réclamation pour un crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois au contrat, qui fait l'objet de la réclamation.
- c. Le réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.
- d. IBM mesurera et signalera à l'interne le temps d'arrêt total au cours de chaque mois de la période contractuelle. Pour chacune des réclamations valides, IBM appliquera le crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le temps d'arrêt total au cours de chaque mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de multiples crédits pour la disponibilité concernant le même événement au cours du même mois de la période contractuelle.
- e. Le montant total de crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) du (1/12^e) des redevances annuelles que vous avez payées à IBM pour le service.
- f. IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.
- g. **LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.**

3. Niveaux de service

Disponibilité du service au cours d'un mois de la période contractuelle

Atteinte du niveau de service (au cours d'un mois de la période contractuelle)	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage de la facture de services mensuels pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
93 % à 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	10 %

Le «pourcentage de disponibilité» est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins le nombre total de minutes d'arrêt prévu dans ce même mois, moins (b) le nombre total de minutes d'arrêt imprévu dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois, moins le nombre total de minutes d'arrêt prévu dans le mois en question. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

4. Exclusions

La présente entente de niveau de service est offerte uniquement aux clients d'IBM. Cette même entente ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment, les environnements d'essai, de bac à sable, de reprise après sinistre ou d'assurance de la qualité
- Les réclamations faites par un utilisateur, un invité, un participant ou un invité autorisé du client d'IBM pour le service
- Un non-respect de votre part des obligations substantielles aux termes des conditions d'utilisation, de la politique d'utilisation acceptable ou de votre contrat pour le service, y compris, notamment, le non-respect de vos obligations de paiement