

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud

IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation d'IBM – Modalités relatives aux offres de logiciel-service» (les «modalités des offres de logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation d'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 Survey Advantage on Cloud
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Demographic
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Demographic Response
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Reporting Login
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Open-Ended Comment Item
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Scaled Survey Item
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Standard Norm
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Action Planning Feature
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Executive Summary
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Raw Data Extraction
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Participant Selected Demographics
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Pre-populated Demographics
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Pre-populated Participant Demographics
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Survey Champions Coaching
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Dashboard Report Generation
- IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Custom Benchmark
- IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud
- IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Participant Selected Demographics
- IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Dashboard Report Generation

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. Un participant admissible est une unité de mesure servant de base pour obtenir le logiciel-service IBM. Un participant admissible correspond à une personne unique employée dans l'entreprise du client, qu'elle ait ou non accès au logiciel-service IBM, ou une personne unique qui est payée autrement par le client ou qui agit au nom de l'entreprise de ce dernier et qui a accès au logiciel-

service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de participants admissibles de l'entreprise du client pendant la période de mesure indiquée dans l'autorisation d'utilisation ou le document transactionnel du client.

- c. Un mandat est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque mandat.

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. 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.

4.1 Renouvellement automatique

Si l'autorisation d'utilisation du client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le client peut mettre fin à son abonnement au logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'autorisation d'utilisation. 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 Facturation continue

Lorsque l'autorisation d'utilisation 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.

4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'autorisation d'utilisation 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. Les détails concernant l'assistance technique et le soutien à la clientèle sont fournis à l'adresse suivante :

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportusv.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.

6.5 Traitement des données

Les modalités qui suivent s'appliquent aux transactions qui sont exécutées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse :

Aux États-Unis – Le client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Australie, Brésil, Canada, Royaume-Uni, Finlande, France, Allemagne, Hong Kong, Inde, Irlande, Japon, Nouvelle-Zélande, Singapour, Afrique du Sud, Suède, Émirats arabes unis et États-Unis.

Dans l'Union européenne – Le client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Australie, Brésil, Canada, Royaume-Uni, Finlande, France, Allemagne, Hong Kong, Inde, Irlande, Japon, Nouvelle-Zélande, Singapour, Afrique du Sud, Suède, Émirats arabes unis et États-Unis.

En Nouvelle-Zélande – Le client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Nouvelle-Zélande, Australie et Chine.

Le client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir les services de nuage.

Lorsque les cadres d'exonération américano-européen et américano-suisse («Safe Harbor Frameworks») ne s'appliquent pas à un transfert de renseignements personnels de l'Espace économique européen ou de la Suisse, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent contrat.

6.6 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le client identifie comme étant ceux qui bénéficient du logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se

basant sur l'adresse professionnelle que le client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le logiciel-service IBM, à moins que le client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

Annexe A

Le logiciel-service IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud permet au client de sonder jusqu'à dix mille (10 000) de ses employés.

1. IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud

Le logiciel-service IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud fournit ce qui suit :

- les services pour mettre en œuvre un (1) sondage (mise au point du questionnaire, administration du sondage, instructions sur l'utilisation du site comprenant les rapports de sondage) pour chaque période contractuelle de douze (12) mois;
- les trente-huit (38) principaux éléments de sondage d'IBM sur l'engagement (contenu standard du sondage requis);
- jusqu'à dix (10) éléments de sondage supplémentaires issus de la banque d'appoint d'IBM ou éléments personnalisés provenant du client;
- jusqu'à deux (2) questions ouvertes;
- jusqu'à cinq (5) questions démographiques choisies par les participants, offrant chacune jusqu'à quinze (15) choix de réponse;
- une lettre de bienvenue personnalisée pour le sondage;
- l'administration du sondage Web dans une (1) langue (selon la liste des langues alors disponibles);
- un (1) sondage imprimable en format PDF en une (1) langue pour la saisie des données du client;
- l'accès général au sondage (tous les utilisateurs se servant d'une même adresse Internet [adresse «URL»]);
- un (1) modèle de communication fournissant au client des exemples sur la façon de parler du sondage avec les employés et d'en faire la promotion;
- un accès unique partagé à tous les rapports sur les résultats du sondage;
- un accès aux données qui inclut une analyse démographique sur le nombre de réponses, les sections et les questions du sondage, l'identification des éléments du sondage qui ont obtenu le pointage le plus élevé et le moins élevé, une analyse de l'engagement incluant une analyse des facteurs influents clés (les dix principaux facteurs en corrélation avec l'indice d'engagement des employés), la transcription mot pour mot des commentaires, une fonction de création de rapports permettant de créer des rapports dans Excel et en format PDF, ainsi qu'un assistant pour créer des rapports personnalisés;
- des données comparatives générales d'IBM Kenexa (moyenne obtenue pour des sondages similaires dans de nombreuses entreprises) pour permettre au client de comparer les résultats de son sondage à ceux d'autres organisations qui utilisent les trente-huit (38) principaux éléments de sondage;
- les trois (3) guides pour l'administrateur (en anglais) qui traitent séparément i) de l'interprétation des rapports de sondage; ii) des réunions de rétroaction sur les sondages; et iii) de la planification des actions liées aux sondages;
- un (1) document Word (en anglais) contenant des questions sur l'écoute attentive et des exemples de mesures à prendre (en anglais);
- la livraison et le stockage de données pendant la période d'abonnement, et jusqu'à une (1) année après la livraison des données sur le dernier sondage administré;
- la mise en correspondance des données de sondage historiques disponibles (après l'administration du premier sondage) avec un abonnement continue au logiciel-service; et
- l'assistance par courriel (en anglais) pour les participants au sondage au cours de la période d'administration du sondage.

1.1 Description des offres

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Demographic

Une question démographique supplémentaire dans le sondage, en plus des cinq (5) questions démographiques incluses dans le logiciel-service de base. Chaque question démographique supplémentaire peut inclure jusqu'à quinze (15) choix de réponse.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Demographic Response

Un (1) choix de réponse supplémentaire pour une question démographique au-delà des quinze (15) choix de réponse inclus pour chaque question démographique dans le logiciel-service de base.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Open-Ended Comment Item

Un (1) espace de commentaires supplémentaire dans le sondage en plus des deux (2) questions ouvertes incluses dans le logiciel-service de base.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Scaled Survey Item

Un (1) élément supplémentaire dans le sondage (en plus des 38 principaux éléments de sondage sur l'engagement et des dix [10] éléments de sondage supplémentaires) qui utilise une échelle de réponse de type «Pas du tout d'accord, Pas d'accord, Sans importance, D'accord, Entièrement d'accord, Je ne sais pas».

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Language

Fourniture des éléments de sondage (38 principaux éléments sur l'engagement et les éléments supplémentaires d'IBM) et du texte standard dans une autre langue que celle qui est incluse dans le logiciel-service de base.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Participant Selected Demographics

Méthode d'administration du sondage selon laquelle les participants reçoivent une invitation par courriel à participer au sondage, en utilisant une adresse URL unique pour le sondage, et dans laquelle ils sélectionnent les données démographiques. Pour utiliser cette méthode, le client doit transmettre un fichier Excel ou un fichier texte dans lequel les données sont séparées par des tabulateurs qui comprend le prénom, le nom, l'adresse de courriel et un identificateur unique pour chaque participant.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Pre-populated Demographics

Méthode d'administration du sondage selon laquelle les participants reçoivent une invitation par courriel à participer au sondage, en utilisant une adresse URL unique pour le sondage, et dans laquelle les données démographiques sont déjà inscrites pour chaque participant et la section du sondage portant sur ces données est masquée. Pour utiliser cette méthode, le client doit transmettre un fichier Excel ou un fichier texte dans lequel les données sont séparées par des tabulateurs et qui comprend le prénom, le nom, l'adresse de courriel, un identificateur unique et les renseignements démographiques pour chaque participant.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Pre-populated Participant Demographics

Méthode d'administration du sondage selon laquelle les participants admissibles accèdent au sondage en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe fournis par le client. Les participants reçoivent l'adresse URL du site Web, le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'information de l'organisation directement du client.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Reporting Login

Un accès supplémentaire au site sur les rapports de sondage, en plus de l'accès unique partagé inclus dans le logiciel-service de base. Chaque accès au site Web d'IBM sur les rapports de sondage se fera selon des justificatifs d'identité uniques qui pourront donner un accès limité aux données des rapports.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Dashboard Report Generation

Cette option donne la possibilité de produire un rapport en format PowerPoint qui présente sommairement les données du sondage (nombre de réponses, indice d'engagement des employés, indice d'habilitation pour le rendement et principaux facteurs qui favorisent l'engagement) à partir du site Web d'IBM sur les rapports de sondage. Un maximum de trois (3) groupes de données peuvent être choisis pour paraître sur le rapport de type tableau de bord.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Additional Standard Norm

Données normatives fournies en plus des données comparatives générales d'IBM Kenexa. Cette option permet au client de comparer ses résultats de sondage à ceux d'organisations qui ont obtenu un pointage supérieur, soit au niveau du 75e ou du 90e percentile.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Action Planning Feature

Outil pouvant être utilisé entre autres par les Ressources humaines et servant à enregistrer et à faire le suivi de l'information de planification sur les mesures à prendre. Les utilisateurs peuvent accéder à des plans d'action en tout temps pour y mettre à jour l'information. Il est aussi possible de télécharger, sous la forme d'un rapport Excel, un sommaire de tous les plans d'action enregistrés par un utilisateur.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Executive Summary

IBM créera une présentation PowerPoint conçue pour fournir des renseignements utiles et des pistes d'action, de même qu'un sommaire des données de sondage. Ce sommaire est conçu pour les dirigeants et les membres clés du personnel des Ressources humaines du client.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Survey Champions Coaching

IBM animera un atelier par conférence téléphonique, d'une durée maximale de deux (2) heures, après le sondage, auquel pourront participer un maximum de vingt (20) gestionnaires du client. Cet atelier est conçu pour aider le client à : 1) comprendre les données du sondage; 2) passer en revue les données du sondage avec des groupes de travail; et 3) prendre des mesures en fonction des résultats du sondage.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Raw Data Extraction

IBM créera un fichier Excel contenant des données brutes (les réponses des participants) issues du sondage. Ce fichier Excel inclura des données sur les réponses du sondage et les codes des questions, ainsi que le texte des questions tiré du sondage. Les questions dont les réponses s'étalent sur une échelle sont inscrites sous la forme de valeurs numériques. Les questions ouvertes sont transcrites mot à mot. Les éléments démographiques sont transcrits textuellement. L'information d'identification personnelle n'est pas incluse dans les données brutes.

IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud Custom Benchmark

IBM créera des données comparatives générales (moyenne obtenue pour des sondages similaires dans de nombreuses entreprises), par secteur d'activité, par pays ou par région (une région pouvant regrouper jusqu'à dix [10] pays présentant un résultat groupé pour chaque élément). Le client pourra ainsi comparer les résultats de son sondage à ceux d'autres organisations qui utilisent les trente-huit (38) principaux éléments de sondage.

2. IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud

Le logiciel-service IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud fournit la fonctionnalité de base du logiciel-service IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud décrite plus haut, sauf que :

- a. les éléments suivants ne sont pas inclus :
 - (1) les données comparatives générales d'IBM Kenexa;
 - (2) les trois (3) guides pour l'administrateur (en anglais) qui traitent séparément i) de l'interprétation des rapports de sondage; ii) des réunions de rétroaction sur les sondages; et iii) de la planification des actions liées aux sondages;
 - (3) un (1) document Word (en anglais) contenant des questions sur l'écoute attentive et des exemples de mesures à prendre (en anglais); et
 - (4) un (1) modèle de communication fournissant au client des exemples sur la façon de parler du sondage avec les employés et d'en faire la promotion;
- b. les options se limitent à celles décrites ci-dessous.

2.1 Description des offres

IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Additional Language

Fourniture des éléments de sondage (38 principaux éléments sur l'engagement et les éléments supplémentaires d'IBM) et du texte standard dans une autre langue que celle qui est incluse dans le logiciel-service de base.

IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Participant Selected Demographics

IBM fournira une méthode d'administration du sondage, selon laquelle les utilisateurs reçoivent une invitation par courriel à participer au sondage, en utilisant une adresse URL unique pour le sondage, et sélectionnent les données démographiques dans le sondage. Pour utiliser cette méthode, le client doit transmettre un fichier Excel ou un fichier texte dans lequel les données sont séparées par des tabulateurs qui comprend le prénom, le nom, l'adresse de courriel et un identificateur unique pour chaque participant.

IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud Dashboard Report Generation

Cette option donne la possibilité de produire un rapport en format PowerPoint qui présente sommairement les données du sondage (nombre de réponses, indice d'engagement des employés, indice d'habilitation pour le rendement et principaux facteurs qui favorisent l'engagement) à partir du site Web d'IBM sur les rapports de sondage. Un maximum de trois (3) groupes de données peuvent être choisis pour paraître sur le rapport de type tableau de bord.