

IBM Kenexa Talent Acquisition

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>. En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre IBM SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

1. Offre IBM SaaS

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

- IBM Kenexa Talent Acquisition
- IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard
- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

2. Unités de Mesure des Prix

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction de l'unité de mesure de redevance suivante indiquée dans le Document de Transaction :

- a. Employé : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un employé est un individu unique qui travaille pour, qui est payé par ou qui agit au nom de l'entreprise du Client qu'il ait ou non accès à l'Offre IBM SaaS. Des autorisations spécifiques doivent être obtenues pour couvrir le nombre d'Employés pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) du Client ou dans un Document de Transaction.

3. Redevances et Facturation

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

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata qui sera facturé au Client. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès à l'Offre IBM SaaS est disponible.

4. Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS

L'Autorisation d'Utilisation du Client indiquera si l'Offre IBM SaaS sera renouvelée à la fin de la Période d'Abonnement, en désignant l'une des options suivantes :

4.1 Renouvellement Automatique

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

4.2 Facturation Continue

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est continu, le Client continuera d'avoir accès à l'Offre IBM SaaS et sera facturé pour l'utilisation de l'Offre IBM SaaS en continu. Pour cesser d'utiliser l'Offre IBM SaaS et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son 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.

4.3 Renouvellement Requis

Lorsque l'Autorisation d'Utilisation indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », l'Offre IBM SaaS sera résiliée à la fin de la Période d'Abonnement et l'accès du Client à l'Offre IBM SaaS sera supprimé. Pour continuer d'utiliser l'Offre IBM SaaS au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM ou du Partenaire Commercial IBM du Client 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 support Client disponible est détaillé à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

6. Dispositions Supplémentaires Spécifiques à l'offre IBM SaaS

6.1 Certification Safe Harbor

IBM se soumet aux principes américano-européens (UE-US) de Safe Harbor tel qu'établis par le Department of Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations collectées dans l'Union Européenne. Pour plus d'informations sur ces principes de Safe Harbor ou pour accéder à l'attestation de sécurité d'IBM, rendez-vous sur le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Données Normatives

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 tout le contenu fourni par le Client à IBM au titre des présentes Conditions d'Utilisation au format anonyme (c-à-d, 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.

6.5 Utilisateur Invité

Un Utilisateur Invité est un Utilisateur IBM SaaS autorisé par le Client à accéder à l'Offre IBM SaaS pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser l'Offre IBM SaaS pour le compte du Client. Les Utilisateurs Invités du Client pourront être amenés à signer un Contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder à et d'utiliser l'Offre IBM SaaS. Le Client est responsable de ses Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Invités.

6.6 Utilisations Interdites

Les utilisations suivantes sont interdites par Microsoft :

Utilisation à Haut Risque Interdite : le Client n'est pas autorisé à utiliser l'Offre IBM SaaS dans toute application ou situation où la défaillance de l'Offre IBM SaaS pourrait entraîner le décès ou des blessures corporelles graves à toute personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »).

Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais sans s'y limiter : le transport aérien ou d'autres modes de transport humains de masse, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes d'aide à la vie, les équipements médicaux implantables, les véhicules automobiles ou les systèmes d'armement. L'« Utilisation à Haut Risque » n'inclut pas l'utilisation de l'Offre IBM SaaS à des fins d'administration, pour stocker des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications qui n'ont pas une fonction de contrôle, dont la défaillance ne se traduirait pas par la mort, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux. Ces Applications sans fonction de contrôle peuvent communiquer avec les Applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être responsables directement ou indirectement de la fonction de contrôle.

6.7 Informations de Profil d'Utilisateur IBM SaaS

Dans le cadre de l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client, ce dernier reconnaît et accepte que : (i) les noms, fonctions, noms de société et photographies d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS pourront être fournis par un Utilisateur de l'Offre IBM SaaS dans le cadre d'un profil (le « Profil ») et que le Profil pourra être consulté par d'autres Utilisateurs de l'Offre IBM SaaS, et que (ii) le Client pourra à tout moment demander la correction ou la suppression d'un Profil d'Utilisateur de l'Offre IBM SaaS et que ledit Profil sera corrigé ou supprimé, ce qui pourrait empêcher l'accès à l'Offre IBM SaaS.

6.8 Traitement des Données

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du Contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des pays suivants : Angleterre, Etats-Unis, Inde, Irlande, ainsi que le Japon et les Pays-Bas uniquement pour IBM Connections Social Cloud.

En fonction de la structure de support de service spécifique du Client, ce dernier accepte également qu'IBM transfère du Contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des autres pays suivants : Afrique du sud, Allemagne, Amérique latine, Australie, Brésil, Canada, Chine, Espagne, Finlande, France, Hong Kong, Japon, Mexique, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Suède et Suisse.

Le Client accepte qu'IBM pourra, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture des Services Cloud.

Lorsque les normes américano-européennes et suisse-européennes « US-EU » et « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de Données personnelles EEA ou Suisses, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne correspondantes, non modifiées et standard, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

6.9 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonctions du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS comprend les composants suivants :

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud est un outil en ligne évolutif qui permet aux employeurs et aux recruteurs de centraliser et de gérer le processus de recrutement de talents au sein des différents services ou sites de l'entreprise. Les fonctions de l'offre de base sont les suivantes :

- création et publication d'offres d'emploi ;
- sourcing ;
- portails de recrutement pour permettre aux candidats de rechercher des offres d'emploi et de soumettre leur candidature ;
- suivi des candidatures et du flux de travail ;
- sélection des candidats ;
- niveaux d'approbation permettant de faciliter les processus de recrutement ;
- fonctions de création de rapports standard et ad-hoc ;
- interfaces de médias sociaux et technologie mobile.

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud est une plateforme qui propose une [gestion des formulaires](#) permettant d'augmenter le rendement de l'organisation du Client en normalisant et en automatisant le processus d'intégration. L'offre de base comprend l'accès à Onboard par New Hires (via un Portail New Hire) et l'accès pour le responsable du recrutement, le recruteur et/ou le spécialiste des ressources humaines.

L'offre de base Onboard permet également :

- de recueillir des données pour remplir les formulaires du gouvernement et des entreprises ;
- de générer des notifications pour des systèmes externes (tels que les systèmes d'informations des ressources humaines) ;
- de traiter un nouvel employé aux États-Unis à l'aide de E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

L'offre de base IBM Connections Social Cloud comprend :

- Tableau de Bord Social : Propose une vue globale du réseau d'entreprise du Client donnant accès aux applications et aux réunions, ainsi qu'une vue des événements et des contenus permettant d'accéder aux travaux en cours, aux forums de support et aux données de profil et de stockage.
- Personnes : Permet au Client de gérer les profils et les contacts dans son réseau professionnel et hors de son organisation.
- Stockage et partage de fichiers : Permet d'importer et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée dont les actifs peuvent être contrôlés, privatisés ou partagés avec des personnes ou des groupes définis comme auteurs ou lecteurs. Outre des fonctions d'archivage et de récupération de fichiers, cette option fournit des informations relatives aux fichiers, par exemple les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique des téléchargements et l'étiquetage.
- Communautés, Blogs et wikis : Permet de travailler avec d'autres personnes avec des fichiers partagés, des activités et des signets, de créer et de partager des communautés avec des droits d'accès personnalisés, de rechercher des contenus dans des communautés, d'envoyer des courriers électroniques communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogs et des forums de discussion.

- Activités : Fournit un espace d'équipe dédié aux tâches telles que le suivi des opérations à conduire, des informations et des actions relatives à un sujet ou à une réunion.
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, affichage de la disponibilité des contacts, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Mobile apps for IBM Connections and IBM Sametime
- Accès Invité : Permet d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale.

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition prendra en charge les langues suivantes :

- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Italien
- Français
- Chinois simplifié

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition peut être adaptée au logo et aux couleurs de l'entreprise du Client.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS comprend les composants suivants :

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud est un outil en ligne évolutif qui permet aux employeurs et aux recruteurs de centraliser et de gérer le processus de recrutement de talents au sein des différents services ou sites de l'entreprise. Les fonctions de l'offre de base sont les suivantes :

- création et publication d'offres d'emploi ;
- portails de sourcing de recrutement pour permettre aux candidats de rechercher des Offres d'emploi et de soumettre leur candidature ;
- suivi des candidatures et du flux de travail ;
- sélection des candidats ;
- niveaux d'approbation permettant de faciliter les processus de recrutement ;
- fonctions de création de rapports standard et ad-hoc ;
- interfaces de médias sociaux et technologie mobile.

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud est une plateforme qui propose une [gestion des formulaires](#) permettant d'augmenter le rendement de l'organisation du Client en normalisant et en automatisant le processus d'intégration. L'offre de base comprend l'accès à Onboard par New Hires (via un Portail New Hire) et l'accès pour le responsable du recrutement, le recruteur et/ou le spécialiste des ressources humaines.

L'offre de base Onboard permet également :

- de recueillir des données pour remplir les formulaires du gouvernement et des entreprises ;
- de générer des notifications pour des systèmes externes (tels que les systèmes d'informations des ressources humaines) ;
- de traiter un nouvel employé aux États-Unis à l'aide de E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

L'offre de base IBM Connections Social Cloud comprend :

- Tableau de Bord Social : Propose une vue globale du réseau d'entreprise du Client donnant accès aux applications et aux réunions, ainsi qu'une vue des événements et des contenus permettant d'accéder aux travaux en cours, aux forums de support et aux données de profil et de stockage.
- Personnes : Permet au Client de gérer les profils et les contacts dans son réseau professionnel et hors de son organisation.
- Stockage et partage de fichiers : Permet d'importer et de stocker des fichiers dans une bibliothèque centralisée dont les actifs peuvent être contrôlés, privatisés ou partagés avec des personnes ou des groupes définis comme auteurs ou lecteurs. Outre des fonctions d'archivage et de récupération de fichiers, cette option fournit des informations relatives aux fichiers, par exemple les mises à jour, l'historique des versions, les commentaires, l'historique des téléchargements et l'étiquetage.
- Communautés, Blogs et wikis : Permet de travailler avec d'autres personnes avec des fichiers partagés, des activités et des signets, de créer et de partager des communautés avec des droits d'accès personnalisés, de rechercher des contenus dans des communautés, d'envoyer des courriers électroniques communautaires, de créer et de gérer des enquêtes communautaires, de créer des wikis, des blogs et des forums de discussion.
- Activités : Fournit un espace d'équipe dédié aux tâches telles que le suivi des opérations à conduire, des informations et des actions relatives à un sujet ou à une réunion.
- Messagerie Instantanée : Communication en temps réel avec des personnes et des groupes, affichage de la disponibilité des contacts, création de groupes personnalisés et données de contact.
- Mobile apps for IBM Connections and IBM Sametime
- Accès Invité : Permet d'inviter des personnes qui pourront collaborer et travailler avec des contenus partagés avec quelques-unes des fonctions de réunion et de collaboration sociale.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

L'offre de base IBM Kenexa Behavioral Assessments fournit au Client l'accès illimité aux évaluations indiquées ci-dessous.

- IBM Kenexa Engagement Indicator Assessment
- IBM Kenexa Customer Satisfaction Indicator Assessment
- IBM Kenexa Motivation Questionnaire

L'offre de base IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments prendra en charge les langues suivantes :

- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Italien
- Français
- Chinois simplifié

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

L'Offre IBM Kenexa Talent Acquisition peut être adaptée au logo et aux couleurs de l'entreprise du Client.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS comprend les composants suivants :

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud est un outil en ligne évolutif qui permet aux employeurs et aux recruteurs de centraliser et de gérer le processus de recrutement de talents au sein des différents services ou sites de l'entreprise. Les fonctions de l'offre de base sont les suivantes :

- création et publication d'offres d'emploi ;
- sourçage ;
- portails de recrutement pour permettre aux candidats de rechercher des offres d'emploi et de soumettre leur candidature ;
- suivi des candidatures et du flux de travail ;
- sélection des candidats ;
- niveaux d'approbation permettant de faciliter les processus de recrutement ;
- fonctions de création de rapports standard et ad-hoc ;
- interfaces de médias sociaux et technologie mobile.

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud est une plateforme qui propose une [gestion des formulaires](#) permettant d'augmenter le rendement de l'organisation du Client en normalisant et en automatisant le processus d'intégration. L'offre de base comprend l'accès à Onboard par New Hires (via un Portail New Hire) et l'accès pour le responsable du recrutement, le recruteur et/ou le spécialiste des ressources humaines.

L'offre de base Onboard permet également :

- de recueillir des données pour remplir les formulaires du gouvernement et des entreprises ;
- de générer des notifications pour des systèmes externes (tels que les Systèmes d'Informations des Ressources Humaines) ;
- de traiter un nouvel employé aux États-Unis à l'aide de E-Verify.

L'offre de base IBM Kenexa Talent Acquisition prendra en charge les langues suivantes :

- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Italien
- Français
- Chinois simplifié

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

L'offre IBM Kenexa Talent Acquisition peut être adaptée au logo et aux couleurs de l'entreprise du Client.

4. Offres facultatives

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition est une solution d'analytique de recrutement qui permet de connaître rapidement le contenu des données de Talent Acquisition. Des sources de données supplémentaires peuvent être utilisées au moyen de services d'intégration de données le cas échéant. Il n'est pas possible en revanche d'utiliser des données issues d'IBM Kenexa Talent Optimization.

- Reconnaissance de données guidée : permet aux utilisateurs de choisir un ensemble de Questions de Recrutement prédéfinies (Talent Questions) pour lancer une reconnaissance des données.
- Reconnaissance de données ad hoc avec texte en langage naturel : permet aux utilisateurs d'utiliser le langage naturel pour lancer une reconnaissance des données.

- Sources de données supplémentaires : permet d'effectuer une reconnaissance des données sur les sources de données suivantes (peut nécessiter des services d'intégration de données) :
 - IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud ; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud ; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud ; IBM Kenexa Prove It! Add-ons; IBM Kenexa Rated Behavioral Assessments for Managerial and Leadership Roles on Cloud; IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Enterprise on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Executive for Compensation Consultants on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Executive; IBM Kenexa CompAnalyst Job Description Builder; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Limited for US on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Reporting; IBM Kenexa CompAnalyst Premier on Cloud; IBM Kenexa Compensation Add-On Offerings on Cloud; IBM Kenexa IPAS on Cloud; IBM Kenexa Competency Manager on Cloud; IBM Kenexa Interview Builder on Cloud; IBM Kenexa Predictive Hiring for Hourly Roles; IBM Kenexa Predictive Hiring for Professional and Managerial Roles; IBM Kenexa Predictive Retention; IBM Kenexa Skills Manager on Cloud; IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud; IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud; IBM Kenexa Talent Frameworks; IBM Kenexa Talent Manager on Cloud; IBM Kenexa Workforce Readiness.
- Connexion par code d'accès unique via Talent Acquisition : l'offre est hébergée dans un environnement à service partagé. L'offre est accessible sur les systèmes informatiques via un navigateur Web et IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Langue : disponible uniquement en anglais.

Annexe B

IBM fournit le présent Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) à ses Clients selon les dispositions ci-après. La version de cet 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.

Cet Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) s'applique exclusivement aux offres IBM SaaS comprenant les services de composant suivants et uniquement aux fonctions de ces composants spécifiques (pas à l'intégralité de l'offre SaaS) :

- IBM Kenexa Brassring on Cloud
- IBM Kenexa Onboard on Cloud
- IBM Connections Social Cloud

Cet Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) s'applique également à l'offre IBM SaaS suivante dans son intégralité :

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Définitions

- « Contact Agréé » signifie la personne que le Client a indiquée à IBM et qui est autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent « Accord relatif aux Niveaux de Service ».
- « 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.
- « 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.
- « 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 États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- « 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.
- « 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) des événements ou causes au-delà du contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, etc.) ;
 - (3) des 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 de vos mots de passe ou équipements) ;
 - (5) un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service.
- « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- « 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 (ou « SLA »).

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement 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'Événement et aider de manière raisonnable IBM à diagnostiquer et résoudre l'Événement 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'Événement 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 Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.
- d. IBM mesurera et signalera en interne la Durée d'Indisponibilité 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 Événement au cours du même Mois Contractuel.
- e. Le nombre total de Crédits de disponibilités accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie 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

Niveau 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. Il ne s'applique pas :

- 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.