

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

IBM Kenexa Talent Insights

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.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciels-services IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Une **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.
- b. Un **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 qui accèdent au Logiciel-service IBM 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. Frais 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 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

3.3 Frais des 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.

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 période 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 Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. 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 l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

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

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par téléphone, par courriel et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, mais cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

6.1 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et des informations sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.2 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le 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.

6.3 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 de la présente section demeureront en vigueur après l'exécution ou l'expiration de la transaction.

6.4 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 :

Le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu, dont les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Pays-Bas, Irlande et États-Unis.

Selon la structure spécifique du service d'assistance du Client, ce dernier convient également qu'IBM peut traiter le Contenu, dont les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale dans les pays supplémentaires suivants : Australie, Brésil, Canada, Chine, France, Finlande, Allemagne, Hong Kong, Japon, Amérique Latine, Mexique, Nouvelle-Zélande, pays d'Amérique latine, Mexique, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Afrique du Sud, Espagne, Suède et Suisse.

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 infonuagiques.

Lorsque les cadres 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.

6.5 Renseignements personnels et renseignements personnels sensibles

Le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights est un service de gestion des ressources humaines conçu pour enregistrer, gérer, trier et visualiser les données sur les candidats, l'embauche et les employés. Ce Logiciel-service est offert dans un environnement infonuagique SoftLayer avec une connectivité de réseau privé virtuelle dédiée. Le Logiciel-service permettra au Client d'enregistrer et de gérer du contenu incorporant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels et des renseignements personnels sensibles en vertu des lois de protection des renseignements personnels applicables, tels que :

- des coordonnées (p. ex., une adresse, un numéro de téléphone filaire et cellulaire ou une adresse de courriel);
- des renseignements personnels sensibles (comme un numéro d'identification fourni par l'État, une date de naissance, un document de citoyenneté, un numéro de passeport, etc.);
- de l'information sur l'emploi (p. ex., le niveau d'éducation, un historique d'emploi, un lieu de travail, la rémunération et les avantages sociaux et le rendement).

6.6 Définitions des données

Source de données sur les ressources humaines – Application unique pour les ressources humaines qui permet de faire le suivi des candidats à un poste, de fournir des marques de reconnaissance, de gérer la formation, de comparer la rémunération, de sonder la mobilisation des employés, d'évaluer les employés ou un système d'information sur les ressources humaines. Il peut aussi s'agir d'une source de données qui est utilisée de pair avec les données sur les ressources humaines aux fins d'analytique, comme un système de gestion des relations avec la clientèle ou des données financières.

Source de données – Une source de données est définie comme étant le système transactionnel source original, même si les données sont exportées d'un entrepôt de données. Une source de données s'utilise avec un modèle donné. Ce modèle peut se baser sur un modèle IBM Kenexa déjà créé ou sur un modèle personnalisé créé par des services. La création de modèles personnalisés doit se faire en utilisant des heures de services-conseils fournies dans le forfait de démarrage ou dans le cadre d'autres mandats de services-conseils supplémentaires.

Entrepôt de données – Un entrepôt de données peut être considéré comme de multiples sources de données, selon le type des données qui sont extraites. Une source de données unique issue d'un entrepôt de données correspond à un seul fichier ou à une série de trois (3) fichiers interreliés contenant moins de 100 colonnes et associés à une application pour les ressources humaines, comme une application de suivi des candidats à un poste, de reconnaissance, de gestion de la formation, de comparaison de la rémunération, de sondage sur la mobilisation des employés, d'évaluation des employés ou un système d'information sur les ressources humaines.

6.7 Responsabilités du Client

- Le Client a la responsabilité de respecter les promesses de confidentialité des données faites aux employés lors de l'utilisation du Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights.
- Il devra définir des types d'utilisateurs, afin de restreindre l'accès des utilisateurs aux seules données pertinentes.
- Lorsqu'il achète des services-conseils ou des services d'intégration de données facultatifs, le Client a la responsabilité de fournir le savoir-faire technique et en gestion des ressources humaines pour permettre la spécification et la livraison des données. Il doit aussi livrer les données en temps opportun, selon le calendrier de projet qui a été convenu. Un retard dans la livraison des données peut avoir une incidence sur la mise en œuvre d'un projet, son échéancier et son coût global.

- Une fois que le Client a confirmé être prêt à commencer un mandat dans le cadre d'un forfait de démarrage ou un mandat facultatif de services-conseils ou de préparation de données, et que le projet a été lancé, il doit utiliser les services dans un délai de trois (3) mois (à l'exception d'un rafraîchissement des données, qui est traité ci-après), après quoi ces services arriveront à expiration. Il n'est pas nécessaire de lancer simultanément de multiples mandats qui sont achetés en même temps, mais une fois qu'un mandat démarre, la même période limite de prestation des services s'applique.
- Lorsque les services sont achevés ou arrivés à expiration, le Client obtient de l'assistance de l'équipe d'assistance mondiale. L'équipe chargée des données ou des services-conseils ne fournira aucune assistance au Client après l'expiration du mandat pour les services. Si le Client achète des forfaits de démarrage qui s'échelonnent sur plusieurs années, le lancement et la durée de chaque mandat seront comparables. Entre de tels mandats, l'assistance sera fournie par l'équipe d'assistance mondiale.
- Lorsque le Client achète un mandat de rafraîchissement de données (sur une base mensuelle ou trimestrielle), il doit fournir les données selon le calendrier de projet convenu et à intervalles réguliers. Le Client ne peut pas sauter un rafraîchissement de données. Un tel rafraîchissement sera considéré comme ayant été fait une fois que cinq (5) jours ouvrables se seront écoulés depuis la fin de la période de rafraîchissement prévue au calendrier. Les rafraîchissements de données et les autres mandats de services ne seront pas prolongés au-delà de la période d'abonnement au produit et prendront fin automatiquement, sans remboursement.
- Le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights a été expressément conçu aux fins d'analytique pour les ressources humaines. Par conséquent, les données autres que celles sur les ressources humaines peuvent uniquement être chargées dans l'outil afin de soutenir l'analytique. Le Client a la responsabilité de respecter les directives concernant les données qui peuvent être chargées.

Appendice A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

Le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights est une solution d'analytique pour les talents qui aide à obtenir rapidement un aperçu de la situation à partir des données sur les ressources humaines.

- Exploration guidée des données – L'utilisateur a la possibilité de sélectionner des questions prédéfinies sur les talents pour lancer son analyse. Ces questions sont basées sur les modèles de données sur les talents qui sont utilisés.
- Langue – Disponible en anglais.
- Accès – Le Client reçoit un environnement qui doit être utilisé à la fois aux fins de production et de test. Le Client reçoit une adresse URL, accompagnée d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour chaque utilisateur qui accède au Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights. Le Client qui a acheté les offres IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization ou IBM Kenexa BrassRing on Cloud accédera au Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights par l'intermédiaire d'un portail qui utilise une authentification unique.
- L'offre est valide pour dix (10) utilisateurs.
- Le Client a la responsabilité de respecter les promesses de confidentialité des données faites aux employés lors de l'utilisation du Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights.

2. Offres facultatives

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

L'abonnement à l'offre IBM Kenexa Talent Insights permet d'obtenir des autorisations pour un (1) Utilisateur autorisé supplémentaire (au-delà des dix utilisateurs inclus dans l'abonnement de base).

2.2 Services supplémentaires offerts pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights

	Forfait de démarrage – Année 1	Forfait de démarrage – Année 2*	Forfait de démarrage – Année 3**	Préparation de données	Rafraîchissement des fichiers de données	Services-conseils sur la main-d'œuvre
Phase 1 – Définition des problèmes de l'entreprise	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Phase 2 – Réception des données	✓			✓	✓	
Phase 3 – Profilage des données	✓			✓		
Phase 4 – Transformation des données	✓			✓		
Phase 5 – Mise en forme des données	✓			✓	✓	

	Forfait de démarrage – Année 1	Forfait de démarrage – Année 2*	Forfait de démarrage – Année 3**	Préparation de données	Rafraîchissement des fichiers de données	Services-conseils sur la main-d'œuvre
Phase 6 – Personnalisation des données	✓			✓		
Phase 7 – Analyse et acquisition de connaissances	✓	✓	✓			✓
Phase 8 – Revue et synthèse	✓	✓	✓			✓

*Un forfait de démarrage de deux (2) ans comprend tous les services pour les années 1 et 2, comme indiqué plus haut.

Un forfait de démarrage de trois (3) ans inclut tous les services pour les années 1, 2 et 3, comme indiqué plus haut.

La phase 1 des Services de préparation de données inclura SEULEMENT l'«Examen des besoins en données et de la disponibilité des données».

Définition des phases

a. Phase I (forfait de démarrage) – Définition des problèmes de l'entreprise

- Réunion de lancement gérée à distance
 - Le Client collabore avec un consultant attitré d'IBM en vue de définir les problèmes spécifiques de son entreprise.
 - Les principaux problèmes de l'entreprise, ses objectifs stratégiques et l'intérêt des données pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights et un seul volet d'analyse pour le mandat sont déterminés.

Articles livrables

- Une présentation de lancement et un résumé écrit décrivant les problèmes de l'entreprise, ses objectifs stratégiques et un (1) volet d'analyse convenu sur lesquels portera principalement le mandat. Identification des sources de données préliminaires par IBM
- Examen des besoins en données et de la disponibilité des données
 - Définition des priorités pour les principaux problèmes de l'entreprise et les objectifs stratégiques pour choisir un volet d'analyse principal que le Client explorera avec le consultant d'IBM
 - Les trois sources de données incluses dans le forfait de démarrage seront structurées de manière suffisamment large pour permettre d'analyser le principal volet défini, mais aussi de procéder à une analytique plus générale commandée par le Client.
 - Il est possible d'analyser d'autres volets en achetant des mandats de services-conseils supplémentaires.
 - Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données convenues

Articles livrables

- Recommandations sur la structure des données aux fins de livraison des données. Cela se fera en se servant de modèles déjà créés comme point de départ, si de tels modèles sont disponibles et appropriés.

Phase I – Services de préparation des données : Examen des besoins en données et de la disponibilité des données

Examen des exigences concernant les sources de données et établissement d'une correspondance avec des modèles de données d'une application pour les ressources humaines du Logiciel-service IBM Kenexa Tlent Insight (Ce service n'inclut pas une réunion de lancement.)

- Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données convenues

Articles livrables

- Recommandations sur la structure des données aux fins de livraison des données. Cela se fera en se servant de modèles déjà créés comme point de départ, si les services de données sont fournis sans services-conseils. Lorsque des services-conseils sont achetés et utilisés de pair avec la mise en place des données, il est possible de créer des modèles personnalisés.

b. Phase II – Réception des données

Livraison des fichiers aux fins de traitement par IBM

- Sources de données d'un tiers
 - Le Client obtient les détails nécessaires pour transmettre les fichiers.
 - Le Client livre les fichiers de données à IBM.
 - Les fichiers doivent être livrés dans des modèles de style IBM prédéfinis, en format .csv, en suivant les conventions d'appellation de colonnes requises pour les champs standards.
 - Les modèles personnalisés utilisés pour traiter une source de données peuvent comprendre jusqu'à trois (3) fichiers distincts mais reliés.
 - La taille de chaque fichier du modèle ne peut excéder 250 Mo, et chaque fichier ne peut contenir plus de 100 colonnes. Si les sources de données dépassent le nombre de fichiers, la taille ou le nombre de colonnes définis comme critères, elles seront comptées comme étant de multiples sources de données.
 - S'il faut traiter des données de nature hiérarchique, il est obligatoire de fournir des données démographiques et d'autres détails accessibles par forage descendant.
 - IBM surveille et teste les outils de livraison de données et de stockage nécessaires pour rendre les services de mise jour des fichiers achetés.

Articles livrables

- Accusé de réception et conformation du respect des exigences pour les fichiers
- Sources de données Kenexa
 - S'il existe un connecteur, les données seront fournies et chargées quotidiennement.

c. Phase III – Profilage des données

La ou les sources de données sont examinées, et des statistiques et de l'information sont recueillies sur les fichiers afin de clarifier la structure, le contenu, les relations et les règles de dérivation des données.

- Un document donnant un aperçu de la qualité des données est produit; ce document fournit des détails sur les données manquantes, les données mal formées et les données formatées de manière non uniforme.
- Le Client est consulté au sujet des données manquantes ou mal formées, et de nouveaux fichiers de données sont livrés au besoin.
- Le Client est consulté sur les règles et les procédures à mettre en œuvre lors des étapes de mise en forme et de transformation des données.
- Une version préliminaire des synonymes des fichiers et de leur personnalisation est créée.
- Le Client peut exécuter un maximum de trois (3) passages en machine avant que la version finale des fichiers ne soit acceptée pour la mise en forme.

Articles livrables :

- Le format final des fichiers est établi et le Client livre la version finale des fichiers. La personnalisation du format des fichiers est documentée.

d. **Phase IV – Transformation des données**

Formulation d'une structure globale à l'intérieur des sources de données et entre ces sources

- IBM Kenexa examine les relations des fichiers entre les sources de données de Kenexa et celles de tiers.
- IBM Kenexa vérifie les principales relations parentales et éloignées pour permettre l'exploration des divers ensembles de données.
- IBM Kenexa établit un prototype global pour la structure des données.
- IBM Kenexa valide et teste la structure des données.

Article livrable :

- La structure globale des données et les étapes de transformation sont documentées afin d'être utilisées lors des chargements de données subséquents, que ce soit par le Client ou par les Services de données IBM (lorsque des services de rafraîchissement des données facultatifs sont achetés).

e. **Phase V – Mise en forme des données**

Normalisation et nettoyage des sources de données

- IBM Kenexa crée des règles de gestion pour la mise en forme des données, puis effectue cette mise en forme. Cela inclut ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :
 - Identification de données manquantes ou des données dont le type inapproprié dans un champ (p. ex., des chiffres dans un champ alphabétique, une date dans un champ de devise, etc.) et résolution de cette situation avec le Client
 - Application des en-têtes de colonne descriptives pour les champs personnalisés et des règles d'appellation pour les fichiers standards
 - Résolution des problèmes de structure de base des fichiers, comme le retrait de titres de lignes et d'en-têtes imbriquées, les colonnes et les lignes vides, les lignes textuelles qui suivent les données, les lignes et les colonnes sommaires, les totaux partiels et les cumuls, les espaces qui précèdent et en fin de mots et la suppression des données dupliquées
- À moins de conclure un contrat distinct à ces fins, les Services de données NE TRAITERONT PAS les incohérences dans le formatage des titres de poste, des diplômes ou dans les autres données textuelles en format libre qui ne sont pas régies dans les données sources. Ces Services ne régleront pas non plus les problèmes de qualité sous-jacents liés à des valeurs manquantes ou constantes, un déséquilibre, des catégories d'influence, des observations aberrantes et l'asymétrie. À moins d'indication contraire, la résolution de ces situations incombe au Client.
- IBM confirme le processus et le calendrier des chargements de données récurrents. Le Client a toutefois la possibilité de conclure séparément des mandats distincts pour le rafraîchissement des données.

Article livrable :

- Documentation des étapes de nettoyage des données exécutées et des fichiers nettoyés qui sont prêts pour le chargement

f. **Phase VI – Personnalisation des données**

Les spécifications de personnalisation des données recueillies et mises en œuvre dans la phase I d'intégration des sources de données sont mises en œuvre, en plus de l'ajout ou de la modification des synonymes, des groupes de données, des regroupements par défaut et des questions prédéfinies.

- Les fichiers de données sont testés.
- IBM recueille, documente et met en œuvre les personnalisations.
- IBM passe de l'étape d'intégration des données à celle des services-conseils.

Articles livrables :

- Confirmation des tests et de la personnalisation

g. **Phase VII – Analyse et acquisition de connaissances**

- Partage des connaissances liées aux problèmes et aux objectifs stratégiques de l'entreprise définis lors de la réunion de lancement.
- Démonstration et partage des meilleures pratiques avec le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights afin d'aider le Client à utiliser l'outil de manière optimale
- Appels hebdomadaires pendant cinq (5) semaines, auxquels participeront des utilisateurs du Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights et l'équipe de projet, afin de discuter des connaissances concernant les problèmes et les objectifs stratégiques de l'entreprise

Articles livrables

- Analyse des questions pertinentes aux problèmes et aux objectifs stratégiques de l'entreprise qui ont été définis, et résumé des résultats dans une présentation qui sera livrée au Client
- Guide de référence sur les données décrivant les champs de données du Client qui sont disponibles dans l'outil
- Présentation de formation pour aider le Client à comprendre la fonctionnalité qui s'applique spécifiquement aux problèmes et aux objectifs de l'entreprise qui ont été décrits

h. **Phase VIII – Revue et synthèse**

- Présentation à l'intention des dirigeants (livrée à distance) portant sur les résultats de l'analyse des problèmes et des objectifs stratégiques de l'entreprise effectuée à l'aide du Logiciel-service Talent Insights
- Transition du Client vers l'assistance mondiale et livraison d'information sur la façon d'acheter des services supplémentaires au besoin

Articles livrables

- Présentation à l'intention des dirigeants portant sur les résultats du Logiciel-service Talent Insights concernant les problèmes et les objectifs stratégiques de l'entreprise qui ont été déterminés lors de l'appel de lancement projet; services-conseils concernant les interprétations appropriées et inappropriées des données; recommandations sur les actions et les solutions possibles et suggestion des prochaines étapes à suivre

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term

Ce forfait de démarrage d'une durée d'un (1) an pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights peut s'acheter sous la forme d'un service de mise en place. Ce forfait (décrit dans le tableau plus haut) est conçu pour faciliter le démarrage des services pour les nouveaux Clients. Les services comprennent un consultant attitré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données (comme indiqué dans la section 6.6) afin de permettre l'analyse des principaux enjeux pour l'entreprise et à effectuer la préparation initiale et le chargement de trois (3) sources de données. Ce consultant fournit également au Client de la formation sur le produit et des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations. À moins d'un avis contraire spécifique, tous les services, y compris l'appel de lancement, sont rendus à distance.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term

Ce forfait de démarrage d'une durée de deux (2) ans pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights peut s'acheter sous la forme d'un service de mise en place. Ce forfait (décrit dans le tableau plus haut) est conçu pour faciliter le démarrage des services pour les nouveaux Clients. Au cours de la première année, un consultant attitré aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données (comme indiqué dans la section 6.6) afin de permettre l'analyse des principaux enjeux pour l'entreprise et à effectuer la préparation initiale et le chargement de trois (3) sources de données. Ce consultant fournit également au Client de la formation sur le produit et des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations.

Au cours de la seconde année, le Client bénéficie d'autres services-conseils pour poursuivre l'identification et l'analyse des problèmes de l'entreprise. La mise en place de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, à moins d'avoir acheté des services

facultatifs supplémentaires pour la préparation ou le rafraîchissement des données. À moins d'un avis contraire spécifique, tous les services, y compris l'appel de lancement, sont rendus à distance.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term

Ce forfait de démarrage d'une durée de trois (3) ans pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights peut s'acheter sous la forme d'un service de mise en place. Ce forfait (décrit dans le tableau plus haut) est conçu pour faciliter le démarrage des services pour les nouveaux Clients. Au cours de la première année, un consultant attitré aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données (comme indiqué dans la section 6.6) afin de permettre l'analyse des principaux enjeux pour l'entreprise et à effectuer la préparation initiale et le chargement de trois (3) sources de données. Ce consultant fournit également au Client de la formation sur le produit et des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations.

Au cours de la seconde année et de la troisième année, le Client bénéficie d'autres services-conseils pour poursuivre l'identification et l'analyse des problèmes de l'entreprise. La mise en place de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, à moins d'avoir acheté des services facultatifs supplémentaires pour la préparation ou le rafraîchissement des données. À moins d'un avis contraire spécifique, tous les services, y compris l'appel de lancement, sont rendus à distance.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement en tant que service de mise en place ou de service à la demande (comme décrit dans le tableau plus haut). Ce service comprend une mise en place unique et le chargement d'une (1) source de données sur les ressources humaines (comme décrit dans la section 6.6). Lorsqu'il n'y a aucun modèle de données pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights, il faut acheter des services d'intégration de données de pair avec les services-conseils.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement en tant que service de mise en place ou de service à la demande (comme décrit dans le tableau plus haut). Cette offre comprend un consultant attitré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise et à identifier les sources de données (comme indiqué dans la section 6.6) afin de permettre l'analyse des principaux enjeux pour l'entreprise. Ce consultant fournit également au Client de la formation sur le produit et des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations. La mise en place de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, à moins d'avoir acheté des services facultatifs supplémentaires pour la préparation ou le rafraîchissement des données. À moins d'un avis contraire spécifique, tous les services, y compris l'appel de lancement, sont rendus à distance.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement en tant que service de mise en place ou de service à la demande. Ce service comprend un (1) chargement d'une (1) source de données sur les ressources humaines (comme décrit dans la section 6.6). Le rafraîchissement des données correspond au chargement de nouvelles données ou de données incrémentielles lors de la mise en place d'une source de données, dans le cadre du forfait de démarrage des services ou d'un mandat de préparation de données distinct.

Les services inclus dans les activités de rafraîchissement des données sont décrits ci-dessous :

- Les services comprennent les étapes d'intégration de données pour le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights, soit la réception, le profilage, la transformation et la mise en forme des données, qui sont incluses dans la mise en place des fichiers.
- Pour utiliser les mandats de rafraîchissement des données, il faut avoir acheté au préalable un mandat de préparation des données pour la source de données à rafraîchir, et respecter exactement les structures de fichiers prédéfinis.
- Les services de rafraîchissement des données qui dépassent cette étendue, notamment des changements à la structure des données, des changements dans les règles de nettoyage et la personnalisation des données effectuée à l'étape du profilage des données peuvent se faire dans le cadre d'une Description du travail conclue séparément.

Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – 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 au Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
 - Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
 - événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.);
 - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
 - Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
 - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit 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.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. 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 frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
93 % à 99,2 %	5 %
Moins de 93 %	10 %

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

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
--	--

4. Exclusions

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

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM