



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

---

## IBM Kenexa Talent Insights

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« 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 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.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offres IBM SaaS

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

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

### 2. Unités de Mesure des Redevances

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

- Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.
- Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

### 3. Redevances et facturation

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

#### 3.1 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction.

#### 3.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

#### 3.3 Redevances des options à la demande

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

## 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

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par téléphone, par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit Support Technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

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

### 6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

### 6.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse 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.

### 6.3 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'est-à-dire de sorte que le Client ne puisse pas être identifié comme source des informations confidentielles et que les informations personnelles permettant l'identification d'employés et/ou de candidats individuels soient supprimées). Les dispositions de la présente clause demeurent applicables après la résiliation ou l'expiration de la transaction.

### 6.4 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 : États-Unis, Irlande et Pays-Bas.

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 puisse, 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 « US-EU » et suisse-européennes « 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.

## 6.5 Informations Personnelles/Informations Personnelles Sensibles

IBM Kenexa Talent Insights est une offre de services de ressources humaines permettant au Client d'entrer, de gérer, de trier et de consulter les informations relatives aux candidatures, recrutements et employés. Le service est fourni dans un environnement Cloud Computing SoftLayer doté d'une connectivité de réseau privé virtuel dédiée. Il permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles (« PI/SPI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- Informations de contact (par exemple, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, e-mail)
- Informations personnelles sensibles (par exemple, numéro de carte nationale d'identité, date de naissance, nationalité, numéro de passeport, etc.)
- Informations sur l'emploi (par exemple, formation, historique des postes, lieu de travail, rémunération et avantages sociaux et performances)

## 6.6 Définitions de données

**Source de données de ressources humaines** : application de ressources humaines unique, telle que le suivi des candidatures, la reconnaissance, la gestion de l'apprentissage, les études comparatives des rémunérations, les enquêtes sur l'engagement des employés, les évaluations des employés ou les systèmes d'informations de ressources humaines (HRIS). Elle peut également comprendre des sources utilisées conjointement avec les données de ressources humaines destinées aux analyses de ressources humaines, telles que les systèmes CRM (Client Relationship Management) ou les données financières.

**Source de données** : une source de données est définie comme étant le système transactionnel source d'origine, même si les données sont exportées à partir d'un entrepôt de données. Une source de données s'appuie sur un modèle. Il peut s'agir d'un modèle IBM Kenexa existant ou d'un modèle personnalisé généré par les services. Les modèles personnalisés doivent être développés à l'aide des heures de prestations de conseils fournies dans le cadre du starter package ou avec des modules complémentaires d'engagements de prestation de conseils.

**Entrepôt de données** : un entrepôt de données peut être considéré comme étant plusieurs sources de données en fonction du type de données extraites. Une source de données unique issue d'un entrepôt de données est un fichier unique ou une série de trois fichiers interdépendants maximum comportant moins de 100 colonnes articulées autour d'une application de ressources humaines, telle que le suivi des candidatures, la reconnaissance, la gestion de l'apprentissage, les études comparatives des rémunérations, les enquêtes sur l'engagement des employés, les évaluations des employés ou les systèmes HRIS.

## 6.7 Obligations du Client

- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité de données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Kenexa Talent Insights.
- Le Client sera tenu d'attribuer des types d'utilisateur afin de restreindre l'accès utilisateur aux données appropriées.
- Lorsque des engagements optionnels de prestation de conseils ou de service d'intégration de données sont achetés, le Client est tenu de fournir l'expertise et les ressources adéquates techniques et en matière de ressources humaines à l'appui de la spécification et de la livraison des données, ainsi que pour la livraison des données dans les délais définis dans le planning de projet convenu. Les retards de livraison de données peuvent avoir un impact sur la mise en œuvre, les plannings et les coûts des projets.
- Lorsque le Client confirme qu'il est prêt à lancer les engagements starter package, les engagements optionnels de prestation de conseils et/ou les engagements de préparation de données et que le lancement a eu lieu, les services (à l'exception des actualisations de données, qui sont traitées dans une rubrique distincte ci-dessous) doivent être utilisés dans les 3 mois, sinon ils arrivent à expiration. Lors de l'achat simultané de plusieurs engagements, il n'est pas nécessaire

de les lancer en même temps mais, une fois que chaque lancement a eu lieu, la même période d'expiration s'applique.

- Une fois les services terminés ou expirés, le Client sera pris en charge par le service de support global. Aucun support permanent ne sera fourni par l'équipe de prestation de conseils ou de données au-delà de la fin de l'engagement de services. Lorsque des starter packages de plusieurs années sont achetés, chaque engagement de prestation de conseils aura un période d'engagement et de lancement comparable. Le service de support entre les engagements dans les starter packages de plusieurs années sera fourni par le service de support global.
- En cas d'achat d'engagements d'actualisation de données (mensuels ou trimestriels), les données doivent être livrées selon le planning de projet convenu et à intervalles réguliers. Les Clients ne sont pas autorisés à ignorer une actualisation. Celle-ci sera considérée comme utilisée lorsque la période d'actualisation planifiée est dépassée de plus de 5 jours ouvrables. Les actualisations de données et autres engagements de service ne pourront pas être prolongés au-delà de la période d'abonnement du produit et arriveront automatiquement à expiration sans remboursement.
- Talent Insights est expressément conçu pour les analyses de ressources humaines ; par conséquent, aucune donnée autre que les données de ressources humaines ne peuvent être insérées dans l'outil à l'appui des analyses de ressources humaines. Il incombe au Client de respecter les directives concernant les données appropriées à charger.

## Annexe A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights est une solution d'analytique de recrutement qui permet aux utilisateurs de connaître rapidement leurs données de ressources humaines.

- Reconnaissance de données guidée : permet aux utilisateurs de choisir un ensemble de questions de recrutement prédéfinies (talent questions) pour lancer une analyse. Les questions sont fondées sur les modèles de données de recrutement utilisés.
- Langue : disponible en anglais.
- Accès : le Client reçoit un seul environnement à utiliser lors des phases de Production et de Test. Le Client reçoit une seule adresse URL avec un nom d'utilisateur et un mot de passe permettant à chaque utilisateur d'accéder à Talent Insights. Les Clients qui ont acheté IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization ou IBM Kenexa BrassRing on Cloud accéderont à Insights par le biais d'un portail de connexion unique.
- Inclut 10 utilisateurs.
- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité de données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Kenexa Talent Insights.

### 2. Offres facultatives

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User est une offre d'abonnement qui fournit des droits d'Utilisateur Autorisé supplémentaires au-delà des 10 utilisateurs inclus dans l'abonnement de base.

#### 2.2 Services additionnels IBM Kenexa Talent Insights

	Starter Pack Engagement – Année 1	Starter Pack Engagement – Année 2*	Starter Pack Engagement – Année 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
<b>Phase 1</b> – Définition des problèmes métier	✓	✓	✓	✓ ***		✓
<b>Phase 2</b> – Réception des données	✓			✓	✓	
<b>Phase 3</b> – Profilage des données	✓			✓		
<b>Phase 4</b> – Transformation des données	✓			✓		
<b>Phase 5</b> – Mise en forme des données	✓			✓	✓	
<b>Phase 6</b> – Personnalisation des données	✓			✓		

	<b>Starter Pack Engagement – Année 1</b>	<b>Starter Pack Engagement – Année 2*</b>	<b>Starter Pack Engagement – Année 3**</b>	<b>Data Preparation Services Engagement</b>	<b>Data File Refresh Engagement</b>	<b>Workforce Consulting Engagement</b>
<b>Phase 7 –</b> Analyses et observations	✓	✓	✓			✓
<b>Phase 8 –</b> Examen et conclusion	✓	✓	✓			✓

\*Les Starter Pack Engagements de deux ans comprennent tous les services des années 1 et 2, comme indiqué ci-dessus.

\*Les Starter Pack Engagements de trois ans comprennent tous les services des années 1, 2 et 3 comme indiqué ci-dessus.

\*\*\*La phase 1 des Services de préparation de données incluent UNIQUEMENT une « Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données ».

### **Définition des Phases**

#### **a. Phase I (Starter Pack Engagements) – Définition des problèmes métier**

- Réunion de lancement gérée à distance
  - Les problèmes métier spécifiques au Client sont définis et classés selon un ordre de priorité dans le cadre d'une collaboration entre le Client et le consultant IBM dédié.
  - Identification du ou des problèmes métier clés, objectifs stratégiques et intérêts en matière de données du Client pour Talent Insights, et identification d'un seul domaine d'analyse pour l'engagement.

Livrables :

- Présentation de lancement et récapitulatif écrit décrivant les problèmes métier/objectifs stratégiques et le domaine unique d'analyse convenu qui seront la cible principale de l'engagement. Identification des sources de données préliminaires par IBM.
- Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données
  - Classement des objectifs stratégiques et problèmes métier clés selon un ordre de priorité, afin de sélectionner un domaine d'analyse clé à explorer par le consultant IBM et le Client.
  - Les trois sources de données incluses dans le starter package seront structurées de façon assez large afin de prendre en charge le domaine d'analyse clé inclus dans l'engagement de prestations de conseils, ainsi que des analyses plus générales axées sur le Client.
  - D'autres domaines d'analyse peuvent être pris en charge par le biais de l'achat d'engagements de prestations de conseils supplémentaires.
  - Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données convenues.

Livrables :

- Recommandations sur la structure de données pour la livraison de données. Cette prestation sera réalisée en utilisant des modèles pré-existants comme point de départ, le cas échéant.

### \*\*\* Phase I – Pour Data Preparation Services Engagement : Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données

Examen des exigences en matière de source de données et mise en corrélation avec les modèles de données d'application de ressources Talent Insights. (Ce service n'inclut pas de réunion de lancement.)

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

Livrables :

- Recommandations sur la structure de données pour la livraison de données. Cette prestation sera réalisée en utilisant des modèles pré-existants comme point de départ impliquant des services de données sans prestation de conseils. Lorsque des prestations de conseils sont achetées et utilisées conjointement avec la configuration de données, des modèles personnalisés peuvent être développés.

#### b. Phase II – Réception des données

Livraison des fichiers à des fins de traitement par IBM.

- Sources de données tierces
  - Le Client reçoit les détails permettant de transmettre des fichiers.
  - Le Client livre des fichiers de données à IBM.
  - Les fichiers doivent être livrés dans des modèles de style csv pré-définis par IBM conformément aux conventions de dénomination de colonne requises pour les zones standard.
  - Les modèles totalement personnalisés utilisés à l'appui d'une source de données peuvent comprendre jusqu'à 3 fichiers distincts mais associés.
  - Chaque fichier dans un modèle ne doit pas dépasser 250 Mo ou 100 colonnes. Si les sources de données dépassent l'un quelconque des critères relatifs au nombre de fichiers, à la taille de fichier ou au nombre de colonnes, elles compteront pour plusieurs sources de données et seront facturées en conséquence.
  - La démographie ou d'autres données détaillées doivent être fournis si des hiérarchies de données doivent être prises en charge.
  - IBM surveille et teste les outils de stockage et de livraison de données nécessaires pour les mises à jour de fichier achetées.

Livrables :

- Confirmation de la réception et de la conformité des fichiers aux exigences.
- Sources de données Kenexa
  - Si un connecteur existe, les données seront mises à disposition et chargées quotidiennement.

#### c. Phase III – Profilage des données

La ou les sources de données sont examinées et des statistiques et informations sont collectées à propos des fichiers pour clarifier la structure, le contenu, les relations et les règles de dérivation des données.

- Un aperçu de la qualité des fichiers de données est généré ; il comprend les détails des données manquantes, des données incorrectement formées et des données formatées de façon incohérente.
- Le Client est consulté au sujet des données manquantes ou incorrectement formées et de nouveaux fichiers de données sont livrés selon les besoins.
- Le Client est consulté au sujet des règles et procédures à mettre en œuvre lors des étapes de mise en forme et de transformation des données.
- Rédaction des synonymes de fichier et personnalisation.
- Jusqu'à trois opérations au niveau des fichiers définitifs sont admis de la part du Client avant que les fichiers définitifs soient acceptés pour mise en forme.



Livrables :

- Les formats des fichiers définitifs sont établis, puis le Client livre les fichiers définitifs. Personnalisation des formats de fichier documentés.

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

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

- IBM Kenexa passe en revue les relations de fichier entre Kenexa et les sources de données tierces.
- IBM Kenexa vérifie les relations parent/clé externe pour la reconnaissance croisée entre les ensembles de données.
- IBM Kenexa formule le prototype de la structure de données globale.
- IBM Kenexa valide et teste la structure de données.

Livrable :

- La structure de données globale et les étapes de transformation sont documentées à des fins d'utilisation dans des charges de données ultérieures par le Client ou par IBM Data Services lorsque des engagements d'actualisation de données optionnels sont achetés.

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

Normalisation et nettoyage des sources de données.

- IBM Kenexa crée des règles métier pour la mise en forme des données, puis réalise la mise en forme des données. Cela consiste, mais sans y être limité :
  - Identification des données manquantes et des données dont le type est incorrect dans une zone (nombres dans une zone alphabétique, date dans une zone de devise, etc.) et résolution en collaboration avec le Client.
  - Application d'en-têtes de colonne descriptifs pour les zones personnalisées et conformité avec les conventions de dénomination des fichiers standard.
  - Problèmes liés à la structure de fichier de base, tels que la suppression des en-têtes de ligne, en-têtes imbriqués, colonnes de ligne vides, lignes vides, lignes textuelles suivant les données, lignes récapitulatives et colonnes, sous-totaux et agrégations, espaces de début et de fin et données en double.
- Les services de données ne traiteront PAS, sans prestations supplémentaires souscrites, les incohérences dans la mise en forme des intitulés de poste, diplômes ou autres données de texte libre non contrôlées dans les données source ; ils ne traiteront pas non plus les problèmes de qualité sous-jacents liés aux valeurs manquantes, valeurs constantes, déséquilibres, catégories influentes, anomalies et asymétries. Sauf indication contraire, ces opérations relèvent de la responsabilité du Client.
- IBM confirme le processus et le planning des charges de données récurrentes, le cas échéant. Le Client peut choisir d'acheter séparément des engagements d'actualisation de données supplémentaires.

Livrable :

- Documentation des étapes de nettoyage de données effectuées et fichiers nettoyés prêts à être chargés.

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

Les spécifications de personnalisation de données collectées et mises en œuvre dans la phase I de l'intégration de source de données est mise en œuvre ; elle comprend l'ajout ou la modification de synonymes, de regroupements de données, d'agrégations par défaut et de questions prédéfinies.

- Les fichiers de données sont testés.
- IBM collecte, documente et met en œuvre les personnalisations.
- IBM Data Integration transmet le projet à la phase de prestations de conseils.

Livrables :

- Confirmation de test et personnalisation

g. **Phase VII – Analyses et observations**

- Partage des observations liées aux problèmes métier/objectifs stratégiques, tels qu'ils sont identifiés lors du lancement.
- Démonstration et partage des meilleures pratiques sur Talent Insights afin d'aider le Client à tirer le meilleur parti de l'outil.
- Réunions hebdomadaires pendant 5 semaines consécutives avec les utilisateurs de Talent Insights et l'équipe de projet afin de discuter des observations liées aux problèmes métier/objectifs stratégiques.

Livrables :

- Analyse des questions relatives aux problèmes métier/objectifs stratégiques et récapitulatif des résultats dans une présentation à livrer au Client. Guide de référence de données décrivant les zones de données du Client disponibles dans l'outil. Présentation de la formation aidant le Client à comprendre les fonctionnalités propres à ses problèmes métier/objectifs stratégiques décrits.

h. **Phase VIII – Examen et conclusion**

- Présentation de la direction générale (livrée à distance) sur les résultats des analyses par le biais de Talent Insights pour les problèmes métier et les objectifs stratégiques.
- Transfert du Client vers le service de support global et indication des détails sur la procédure d'achat de services incrémentiels, selon les besoins.

Livrables :

- Présentation de la direction générale, basée sur les résultats de Talent Insights relatifs aux problèmes métier et objectifs stratégiques identifiés, traités en priorité pendant la réunion de lancement, comprenant des conseils sur les interprétations appropriées/inappropriées des données, recommandations pour des actions potentielles, solutions et étapes suivantes suggérées.

### **2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée d'un an**

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée d'un an peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau ci-dessus) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Il s'agit notamment des services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 6.6) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

### **2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée de deux ans**

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée de deux ans peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Les services fournis au cours de la première année sont les suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 6.6) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations.

Au cours de la deuxième année, des services de conseils supplémentaires sont fournis dans le cadre de l'identification et l'analyse des problèmes métier incrémentiels ou permanents. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels supplémentaires de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

### **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée de trois ans**

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée de trois ans peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau ci-dessus) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Les services fournis au cours de la première année sont les suivants : assistance d'un consultant dédié pour

définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 6.6) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations.

Au cours des années deux et trois, des services de conseils supplémentaires sont fournis dans le cadre de l'identification et l'analyse des problèmes métier incrémentiels ou permanents. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels supplémentaires de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

## **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) (décrit dans le tableau ci-dessus) comprenant la configuration et le chargement uniques d'une source de données de ressources humaines (comme défini dans la Clause 6.6). En l'absence d'un modèle de données Talent Insights pré-existant, les services d'intégration de données doivent être achetés conjointement avec les services de conseils.

## **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) (décrit dans le tableau ci-dessus) et comprend les services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 6.6) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) comprenant un seul chargement d'une source de données de ressources humaines (comme défini dans la Clause 6.6). Les actualisations de fichier correspondent au chargement de données nouvelles ou incrémentielles vers une source de données configurée dans le cadre de l'engagement Services Starter Pack ou de l'engagement de services de préparation de données autonomes.

Les services inclus dans les activités d'actualisation de fichier de données sont décrits ci-dessous.

- Les services comprennent la phases de réception, de profilage, de transformation et de mise en forme des données d'IBM Kenexa Talent Insights Data Integration, qui sont incluses dans la configuration des fichiers.
- L'utilisation des engagements d'actualisation de données nécessite l'achat préalable d'un Engagement de Services de Préparation de Données pour la source de données à actualiser et le respect exact des structures de fichier précédemment configurées.
- Tous services d'actualisation de fichier de données dépassant ce périmètre, y compris, sans s'y limiter, les modifications de structure de données, de règles de nettoyage de données et de personnalisation de données effectuées lors du profilage des données, peuvent être souscrits séparément au titre d'un Descriptif de Service.

## Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

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.

### 1. Définitions

- a. **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 à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, 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).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
  - indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
  - événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
  - incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
  - non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
  - conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

### 2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.

- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS.

### 3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
93,0 % – 99,2 %	5%
Moins de 93 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 5 % pour 98,8 % de Niveau de Service Obtenu au cours du Mois Contractuel
---	--

### 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 non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de Reprise après Incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.