

# 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/slabd.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. Logiciel-service 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 Frais de 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. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

#### 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.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse pendant les heures d'assistance
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> 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
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> 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
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable, et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus un (1) jour ouvrable
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus deux (2) jours ouvrables

#### 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

acquiescera 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 la cessation 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 le Logiciel-service IBM.

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 virtuel 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

Une source de données sur les ressources humaines **prise en charge dans les mandats de service** est limitée par deux (2) critères :

- a. **Taille** – Les fichiers individuels dans une source de données peuvent contenir au plus cent (100) colonnes, deux millions (2 000 000) de lignes et un (1) Go de données. Tous ces critères de taille doivent être respectés. Chaque source de données peut contenir jusqu'à trois (3) fichiers individuels reliés issus de la même application.

*Bien que le Logiciel-service IBM puisse traiter jusqu'à cent (100) colonnes, il est recommandé de limiter le nombre de colonnes à soixante-dix (70) pour obtenir un traitement optimal.*

- b. **Application pour les ressources humaines** – Une source de données unique correspond à des données qui sont extraites d'une seule application pour les ressources humaines, que ce soit une application servant à faire le suivi des candidats à un poste, à fournir des marques de reconnaissance, à gérer la formation, à comparer la rémunération, à sonder la mobilisation des employés, à 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.

Une application pour les ressources humaines est définie comme étant le système transactionnel original, même si les données sont exportées d'un entrepôt de données. Une source de données unique issue d'un entrepôt de données doit répondre aux mêmes critères qu'une source de données unique définie plus haut.

La livraison des données se fait en utilisant une structure de données définie. Cette structure peut se fonder 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 un forfait de démarrage ou dans le cadre d'autres mandats de services-conseils supplémentaires.

## 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 définition des spécifications 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 qui a été défini (à l'exception d'un rafraîchissement des données, qui est traité ci-après), après quoi ces services arriveront à expiration. Ce délai est de trois (3) mois pour les mandats de base. Cette période est de quatre (4) mois pour les mandats supplémentaires («Plus»). 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.

## 7. Contenu de Twitter dans le Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights optimisé par Watson Analytics

### 7.1 Définitions

- Code d'identification de message (« Tweet ID »)** – Code d'identification unique produit par Twitter pour chaque Message sur Twitter.
- Contenu de Twitter** – Micromessages, Code d'identification de message, information sur le profil public d'un utilisateur final de Twitter et toute autre information de Twitter mise à la disposition du Client.
- Messages sur Twitter** – Message public d'un maximum de 140 caractères publié par un utilisateur final du service Twitter.
- Rapport d'analyse** – Résultats créés par les applications du Client dans le Logiciel-service IBM par un processus d'analyse et en dérivant de l'information issue du Contenu de Twitter. Ces résultats peuvent ne pas comprendre de Contenu de Twitter, mais plutôt des données qui sont issues de ce Contenu, comme des termes de recherche et des références à l'objet des messages sur Twitter.

### 7.2 Utilisation du Contenu de Twitter

Le Client ne doit pas avoir accès au Contenu de Twitter brut. Le Logiciel-service IBM donne au Client un moyen de sélectionner et d'utiliser le Contenu de Twitter, mais uniquement dans le Logiciel-service IBM, aux seules fins d'analyse du Contenu de Twitter et de production de Rapports d'analyse.

Le Contenu de Twitter n'appartient pas à IBM et ne fait pas l'objet d'un contrôle de la part d'IBM. Ce Contenu peut inclure des éléments qui sont illégaux, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM et ses fournisseurs n'ont aucune obligation de passer en revue, de filtrer, de vérifier, de modifier ou de retirer du Contenu de Twitter, mais ils peuvent toutefois décider de le faire, à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonction fournie par IBM pour supprimer ou modifier sans délai tout Contenu de Twitter qui peut être enregistré dans le Logiciel-service IBM. Le Client a le droit de télécharger et de retirer le Rapport d'analyse du Logiciel-service IBM.

### 7.3 Volume de données de Twitter

Les Clients sont limités à :

- 50 000 micromessages par ensemble de données

### 7.4 Restrictions relatives au Contenu de Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- utiliser le Contenu de Twitter en violation des lois applicables, y compris, notamment, les lois sur la protection des renseignements personnels, ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées;
- utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse sur un petit groupe de personnes ou sur une seule personne, à des fins illicites ou discriminatoires;
- d'utiliser le Contenu de Twitter fourni dans le Logiciel-service IBM pour effectuer une analyse qui sera incluse dans un réseau de publicité;
- d'utiliser le Contenu de Twitter pour produire une analyse qui donne une série de mesures ponctuelles régulières et créées à l'aide des mêmes méthodes ou de méthodes semblables, afin de comparer les performances d'une émission de télévision dans le temps ou d'effectuer une comparaison avec un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres émissions de télévision;

- e. utiliser à toute fin des mesures regroupées sur les utilisateurs de Twitter, comme le nombre d'utilisateurs ou de comptes, qui sont obtenues en accédant au Contenu de Twitter et en l'utilisant dans le cadre du Logiciel-service IBM.
- f. utiliser le Contenu de Twitter à toute autre fin que celle limitée et permise pour le Logiciel-service IBM;

## **7.5 Résiliation par IBM**

Dès la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM ou la révocation de son utilisation, le Client doit cesser d'utiliser le Contenu de Twitter.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits de suspension et de résiliation prévus au Contrat, IBM peut en tout temps cesser de fournir l'accès au Contenu de Twitter, sans préavis et sans obligation d'accorder au Client un remboursement, un crédit ou une autre forme de rémunération.

## **7.6 Avis de non-garantie et de non-indemnisation concernant le Contenu de Twitter**

NONOBTANT LA GARANTIE DÉFINIE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU DE TWITTER EST FOURNI UNIQUEMENT «TEL QUEL» ET «TEL QUE DISPONIBLE», AVEC TOUS SES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE CE CONTENU À SES PROPRES RISQUES. IBM N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À LA QUALITÉ, AUX PERFORMANCES, À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, À LA PROPRIÉTÉ, AINSI QUE LES GARANTIES DÉCOULANT D'HABITUDES COMMERCIALES ÉTABLIES, DE L'USAGE OU DES PRATIQUES COMMERCIALES, EN LIEN AVEC LE CONTENU DE TWITTER, ET ELLE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ À CET ÉGARD. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU DE TWITTER SE FERA SANS INTERRUPTION OU SANS ERREURS. CET AVIS DE NON-GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE VALIDE DANS CERTAINS TERRITOIRES, DE SORTE QUE LE CLIENT PEUT JOUIR DE DROITS DE GARANTIE EN VERTU DE LA LOI QUI NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE RENONCIATION NI ÊTRE ASSUJETTIS À UNE CLAUSE DE NON-GARANTIE. LE CAS ÉCHÉANT, UNE TELLE GARANTIE NE S'APPLIQUERA QUE PENDANT TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (À MOINS QUE LA LOI EN QUESTION NE STIPULE D'AUTRES DISPOSITIONS À CET ÉGARD). TOUTE OBLIGATION POUR IBM D'INDEMNISER LE CLIENT AUX TERMES DU PRÉSENT CONTRAT NE S'APPLIQUE D'AUCUNE FAÇON À L'ACCÈS DU CLIENT AU CONTENU DE TWITTER ET À SON UTILISATION DE CE CONTENU.

## **7.7 Utilisation dans le secteur public**

Le Contenu de Twitter est un élément commercial («commercial item»), comme défini dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un logiciel commercial («commercial computer software») et de la documentation du logiciel commercial («commercial computer software documentation»), selon la définition donnée à ces termes dans l'article réglementaire 48 C.F.R. 12.212. L'utilisation, la modification, la production d'œuvres dérivées, la diffusion, la création, l'affichage, la divulgation ou la distribution du Contenu de Twitter par une entité gouvernementale sont interdits, sauf dans la mesure expressément permise aux termes du présent Contrat. De plus, toute utilisation par une entité gouvernementale américaine doit se faire conformément aux articles réglementaires 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client se sert du Contenu de Twitter dans le cadre de son rôle officiel d'employé ou de représentant d'une entité gouvernementale fédérale, d'État ou locale aux États-Unis, et qu'il est incapable sur le plan juridique d'accepter la juridiction, le lieu d'un procès ou d'autres clauses des présentes, ces clauses ne s'appliqueront pas à cette entité, mais uniquement dans la mesure requise par les lois applicables. L'entrepreneur et fabricant est l'entreprise Twitter, Inc., sise au 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## 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.
- Contenu de Twitter
- 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.
- Les limites maximales pour le glisser-lâcher des fichiers de chargement dans IBM Kenexa Talent Insights sont de dix millions (10 000 000) de lignes et de cinq cent douze (512) colonnes. La taille maximale des fichiers est de quatre gigaoctets (4 Go).

*Il est recommandé de charger des fichiers contenant moins de soixante-dix (70) colonnes pour optimiser l'analytique.*

### 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	Services Plus #
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	Services Plus #
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».

# Les services «Plus» **peuvent seulement être achetés** de pair avec un forfait de service de base d'un (1) an.

IBM Kenexa Talent Insights est un produit unique qui comporte de multiples modules désignés, dont Explore, Predict et Assemble. Les forfaits de service sont axés sur la préparation des données, les services-conseils et de la formation spécifiques aux modules désignés dans le produit.

- Les fonctions du module Explore tirent parti de la technologie cognitive pour découvrir et mettre en lumière des modèles et des relations dans les données et faciliter l'interaction en langage naturel pour produire une visualisation personnalisable.
- Les fonctions du module Predict se servent d'algorithmes sophistiqués pour faire des prévisions fondées sur des champs de données cibles de départ.
- Les fonctions du module Assemble permettent aux utilisateurs de partager ce qu'ils ont découvert et recueilli à l'aide des modules Explore et Predict.

#### 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 et d'établir les priorités.
  - Les principaux problèmes de l'entreprise, ses objectifs stratégiques et l'intérêt des données pour les modules Explore et Predict du 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 pour les modules Explore et Predict sur lesquels portera principalement le mandat. Identification par IBM des sources de données préliminaires sur les ressources humaines
- 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 dans le module Explore



- Les trois (3) sources de données sur les ressources humaines incluses dans le forfait de démarrage pour le module Explore seront structurées de manière suffisamment large pour permettre d'analyser le principal volet inclus dans le mandat de services-conseils, mais aussi de procéder à une analytique plus générale commandée par le Client. Ces sources de données sur les ressources humaines serviront aussi de sources sous-jacentes pour l'analyse du module Predict.
- Il est possible d'analyser d'autres aspects en achetant des mandats de services-conseils supplémentaires.
- Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données sur les ressources humaines convenues
- **Forfait de démarrage Plus seulement**  
Choix d'un ou plusieurs scénarios qui peuvent servir de test pour l'environnement de prévision libre-service en vue de prouver l'intégration des données  
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 sur les ressources humaines et établissement d'une correspondance avec des modèles de données d'une application pour les ressources humaines du Logiciel-service Talent Insights (Ce service n'inclut pas une réunion de lancement.)
- Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données sur les ressources humaines 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 sur les ressources humaines
  - 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 sur les ressources humaines peuvent comprendre jusqu'à trois (3) fichiers distincts mais reliés.
  - Chaque fichier dans un modèle peut contenir un maximum d'un (1) Go de données, cent (100) colonnes ou deux millions (2 000 000) de lignes. Si les sources de données sur les ressources humaines dépassent l'un ou l'autre des critères concernant le nombre de fichiers, la taille ou le nombre de colonnes, elles seront comptées comme étant de multiples sources de données.

*Il est recommandé de charger des fichiers contenant moins de soixante-dix (70) colonnes pour optimiser l'analytique.*

- 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
- Source de données Kenexa sur les ressources humaines
  - S'il existe un connecteur, les données seront fournies et chargées quotidiennement.

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

La ou les sources de données sur les ressources humaines 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.
- **Forfait de démarrage Plus seulement**
  - Analyse des données disponibles et établissement de l'état de préparation des données pour créer un modèle de prévision fonctionnel. Cela comprend les volets suivants :
    - (i) Couverture – Déterminer si les données disponibles couvrent les divers types d'intrants qui peuvent produire le résultat.
    - (ii) Objectif de qualité – Déterminer si le niveau de qualité de la ou des variables cibles pour le scénario de prévision est suffisamment élevé pour servir aux fins de prévision. Par exemple, si le Client désire regarder le roulement de personnel en fonction des départs volontaires et non volontaires, il est nécessaire d'inclure des enregistrements complets qui indiquent quels sont les départs volontaires et ceux qui ne le sont pas.
    - (iii) Qualité des intrants – Déterminer le niveau de qualité des variables servant d'intrants. Pour les intrants de moindre qualité, il faut déterminer si la piètre qualité posera un problème, en se basant sur l'hypothèse du Client.
    - (iv) Identifier les intrants clés en fonction des hypothèses du Client (p. ex., si le Client croit que la rémunération est un facteur important pour expliquer les courtes périodes d'occupation d'un poste, il faut alors s'assurer de bien couvrir les données sur la rémunération).
  - Chargement des données dans le module Predict d'IBM Kenexa Talent Insights et vérification des résultats pour la qualité
    - (i) Si le nombre total de valeurs manquantes pour une colonne quelconque est supérieure à 25 %, IBM éliminera la colonne (si elle n'est pas importante) ou créera une valeur par défaut pour remplacer les valeurs manquantes, afin de remplir complètement la colonne en question.
    - (ii) Si le nombre total de valeurs manquantes est inférieur à 25 %, IBM décidera si la situation est acceptable pour permettre à Watson Analytics d'attribuer une valeur en fonction de la moyenne. Si la situation n'est pas acceptable, IBM déterminera des valeurs par défaut pour remplacer les valeurs manquantes, si possible.
    - (iii) S'il y a un déséquilibre dans une colonne cible, IBM déterminera si ce déséquilibre aura une incidence sur le modèle.
    - (iv) IBM évaluera les valeurs aberrantes pour vérifier s'il s'agit d'erreurs ou de véritables valeurs aberrantes, puis déterminera ensuite si ces valeurs sont minimales ou suffisamment grandes pour biaiser éventuellement le modèle.
    - (v) Prise en considération de l'impact négatif des données asymétriques dans une colonne cible du modèle de données

- 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 sur les ressources humaines et entre ces sources

- IBM Kenexa examine les relations des fichiers entre les sources de données de Kenexa et les sources de données de tiers sur les ressources humaines.
- 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.
- **Forfait de démarrage Plus seulement**
  - Enrichissement des données du modèle de prévision
    - (i) Création de variables de classification pour servir de cibles supplémentaires
    - (ii) Création de variables de classification pour les intrants clés
  - Préexécution et vérification du modèle – exécution du modèle, examen des résultats et mise au point
  - Évaluation des résultats de prévision et exécution des tâches suivantes au besoin :
    - (i) Création de meilleures cibles
    - (ii) Élimination des corrélations évidentes
    - (iii) Réexécution du modèle de prévision et vérification des résultats

Articles livrables

- 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 sur les ressources humaines

- 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 est 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 imbriqués, 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 d'acheter le forfait de démarrage Plus ou 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 valeurs 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.

#### Articles livrables

- 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 sur les ressources humaines 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.
  - **Forfait de démarrage Plus seulement**  
Les connaissances acquises sont fondées sur l'utilisation des modules Explore, Predict et Assemble.
- 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
  - **Forfait de démarrage Plus seulement**  
Inclut une démonstration et les meilleures pratiques pour utiliser les fonctions des modules Predict et Assemble.
- **Forfait de démarrage Plus seulement**  
Services-conseils et assistance pour la mise en place de tableaux de bord du module Assemble et formation sur les fonctions de ce même module
- 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 les fonctions qui s'appliquent spécifiquement aux problèmes et aux objectifs stratégiques 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 fourniture d'information sur la façon d'acheter des services supplémentaires au besoin
- **Forfait de démarrage Plus seulement**  
La présentation comprend les conclusions tirées de l'utilisation des fonctions des modules Predict et Assemble.

#### 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 Basic 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 aider les nouveaux Clients à se familiariser avec les fonctions du module Explore. Les services comprennent un consultant attitré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données sur les ressources humaines, 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 sur les ressources humaines. 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 Basic 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 aider les nouveaux Clients à se familiariser avec les fonctions du module Explore. La première année, les services comprennent un consultant attitré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données sur les ressources humaines, 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 sur les ressources humaines. 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 sur les ressources humaines 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 Basic 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 aider les nouveaux Clients à se familiariser avec les fonctions du module Explore. La première année, les services comprennent un consultant attitré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données sur les ressources humaines, 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 sur les ressources humaines. 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 sur les ressources humaines 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 Starter Pack Upgrade to Plus – One Year Term

Il est possible d'acheter des services-conseils pour IBM Kenexa Talent Insights sous la forme d'un service de mise en place à la demande (décrit dans le tableau plus haut), **en tant que complément du forfait de démarrage de base d'un an seulement**, ce qui inclut l'assistance d'un consultant attitré pour définir les problèmes de prévision de l'entreprise, tirer parti des sources de données sur les ressources humaines qui ont été établies précédemment, dans le cadre d'un mandat de préparation de base des données, soutenir l'analyse des principaux enjeux de l'entreprise, fournir de la formation sur les modules

Predict et Assemble, ainsi que des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations. La mise en place de nouvelles sources de données sur les ressources humaines 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.

## **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement**

Ce forfait peut s'acheter sous la forme d'un service de mise en place. Ce forfait d'un an (décrit dans le tableau plus haut) est conçu pour aider les nouveaux Clients à se familiariser avec les modules Explore, Predict et Assemble du Logiciel-service IBM Kenexa Talent Insights. Les services comprennent un consultant attiré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise, à identifier les sources de données sur les ressources humaines, afin de permettre l'analyse des principaux enjeux de l'entreprise, le test et l'évaluation des scénarios de prévision, l'enrichissement des données, la préparation initiale et le chargement de trois (3) sources de données sur les ressources humaines. Ce consultant fournit également au Client de la formation sur le produit et des directives concernant l'acquisition des connaissances et des recommandations.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic 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 de mise en place 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. 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.

## **2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement**

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement en tant que service de mise en place ou de service de mise en place 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, ainsi que les étapes de préparation des données indiquées comme étant supplémentaires seulement. 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.

## **2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement**

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement en tant que service de mise en place ou de service de mise en place à la demande (comme décrit dans le tableau plus haut). Cette offre comprend un consultant attiré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise et à identifier les sources de données sur les ressources humaines, 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 sur les ressources humaines 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.

## **2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement**

Le Client peut acheter l'offre IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement en tant que service de mise en place ou de service de mise en place à la demande (comme décrit dans le tableau plus haut). Cette offre comprend un consultant attiré qui aide le Client à définir les problèmes de l'entreprise et à identifier les sources de données sur les ressources humaines, afin de permettre l'analyse des principaux enjeux de 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, ce qui inclut les fonctions des modules Explore, Predict et Assemble. La mise en place de nouvelles sources de données sur les ressources humaines 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.

## 2.12 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 de mise en place à la demande. Ce service comprend un (1) chargement d'une (1) source de données sur les ressources humaines. 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 sur les ressources humaines, 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 sur les ressources humaines 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

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

### 1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les quatre (4) jours ouvrables qui suivent la fin du Mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global 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 à la fois.

### 2. 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	Compensation (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 %

\* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant 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 %). IBM accordera directement la remise au Client.

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

<p>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</p> <hr/> <p>43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 5 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle</p>
---	---