

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/sladb.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. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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 le 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 d'utilisation 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 ou le Document de Transaction du Client.
- 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 de droits suffisants 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 Redevances de Configuration

Les redevances de configuration seront indiquées 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. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : 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
2	Impact significatif sur les activités : 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
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous 1 jour ouvrable
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 2 jours ouvrables

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 à caractère personnel, 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 à caractère personnel, hors du territoire à destination des autres pays suivants : Afrique du sud, Allemagne, Amérique latine, Australie, Brésil, Canada, Chine, Espagne, Finlande, France, Hong Kong, Japon, Mexique, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Suède et Suisse.

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

Lorsque les normes américano-européennes « US-EU » et suisse-européennes « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de Données à caractère personnel 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 à caractère personnel :

- 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

Une Source de Données de Ressources Humaines (ci-après « Source de Données RH ») **prise en charge dans les engagements de service** est limitée par les deux critères suivants :

- a. **Taille** : chacun des fichiers dans une source de données peut comporter jusqu'à 100 colonnes, 2 millions de lignes et 1 Go de données. La taille ne doit pas excéder l'un quelconque de ces critères. Chaque source de données peut contenir jusqu'à trois fichiers individuels associés issus de la même application.

Si des tailles allant jusqu'à 100 colonnes sont prises en charge, le nombre de 70 colonnes ou moins est recommandé pour garantir une expérience optimale.

- b. **Application de Ressources Humaines (RH)** : une source de données unique est celle extraite d'une application RH 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.

Une application RH est définie comme étant le système transactionnel d'origine, même si les données sont exportées à partir 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 ci-dessus.

La diffusion de source de données est prise en charge par une structure de données. Il peut s'agir d'un modèle IBM Kenexa existant ou d'un format personnalisé généré par les services. Les formats personnalisés doivent être développés à l'aide des heures de prestations de conseils fournies dans le cadre d'un starter package ou avec des modules complémentaires d'engagements de prestation de conseils.

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 la période définie, sinon ils arrivent à expiration. La période des engagements de base (Basic) est de 3 mois. La période des engagements Plus est de 4 mois. 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 une 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.

7. Contenu Twitter dans Talent Insights géré par Watson Analytics

7.1 Définitions

- a. **Rapport d'analyse** : signifie les résultats ou sorties créés par les applications du Client sur l'Offre IBM SaaS à l'aide du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu Twitter. Il se peut que ces résultats ne contiennent pas de Contenu Twitter mais ils peuvent contenir du Contenu faisant double emploi avec le Contenu Twitter, par exemple des termes et références au domaine des Tweets.
- b. **Identifiant Tweet** : numéro d'identification unique généré pour chaque Tweet.
- c. **Tweets** : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.
- d. **Contenu Twitter** : Tweets, Identifiants Tweet, informations de profil d'utilisateur final Twitter publiques et toutes autres données et informations Twitter mises à la disposition du Client.

7.2 Utilisation du Contenu Twitter

Aucun accès au Contenu Twitter brut ne sera octroyé au Client. L'Offre IBM SaaS permet au Client de sélectionner et d'utiliser le Contenu Twitter exclusivement dans l'Offre IBM SaaS dans le seul but d'analyser le Contenu Twitter et de générer des Rapports d'analyse.

Le Contenu Twitter n'est pas détenu ou contrôlé par IBM. Le Contenu Twitter peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu Twitter. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion. Le Client doit utiliser la fonctionnalité fournie par IBM pour supprimer ou modifier rapidement tout Contenu Twitter pouvant être stocké sur l'Offre IBM SaaS. Le Client aura le droit de télécharger et de supprimer le Rapport d'analyse dans l'Offre IBM SaaS.

7.3 Volume des Données Twitter

Les Clients sont limités à :

- 50 000 Tweets par jeu de données

7.4 Restrictions relatives au Contenu Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu Twitter en violation de toute loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection des Données à caractère personnel ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées ;
- b. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre IBM SaaS pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- c. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre de l'Offre IBM SaaS pour effectuer des analyses qui seront incluses dans un réseau publicitaire ;
- d. utiliser le Contenu Twitter pour générer des analyses réalisant une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- e. utiliser des unités de mesure d'utilisateur Twitter agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre de l'Offre IBM SaaS à toutes fins ;
- f. utiliser le Contenu Twitter à des fins autres que celles autorisées dans l'Offre IBM SaaS.

7.5 Résiliation par IBM

L'utilisation du Contenu Twitter par le Client sera automatiquement interrompue lors de la résiliation de l'Offre IBM SaaS.

Nonobstant ce qui précède, outre les droits d'interruption et de résiliation stipulés dans le Contrat, IBM pourra cesser de fournir l'accès au Contenu Twitter à tout moment sans préavis et sans l'obligation de fournir au Client un remboursement, un avoir ou tout autre dédommagement.

7.6 Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU TWITTER EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ETAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU TWITTER A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU TWITTER. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU TWITTER SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES). TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU TWITTER PAR LE CLIENT.

7.7 Utilisation par le Gouvernement

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, œuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions du présent Contrat. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

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.
- Contenu Twitter
- 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.
- Les limites maximales pour le déplacement des fichiers de chargement via la fonction glisser/déposer vers Talent Insights sont de 10 000 000 lignes et 512 colonnes. La taille de fichier peut être de 4 Go maximum.

Il est recommandé aux utilisateurs de charger des fichiers contenant moins de 70 colonnes afin de bénéficier d'une expérience d'analyse optimale.

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	Plus Services Upgrade #
Phase 1 – Définition des problèmes métier	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Phase 2 – Réception des données	✓			✓	✓		
Phase 3 – Profilage des données	✓			✓			✓
Phase 4 – Transformation des données	✓			✓			✓
Phase 5 – Mise en forme des données	✓			✓	✓		

	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	Plus Services Upgrade #
Phase 6 – Personnalisation des données	✓			✓			
Phase 7 – Analyses et observations	✓	✓	✓			✓	✓
Phase 8 – 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 ».

Les # Plus Service Upgrades **ne peuvent être achetés** que conjointement avec un service pack de base d'un an.

Talent Insights est un produit unique doté de plusieurs fonctionnalités, notamment Explore, Predict et Assemble. Les service packs sont axés sur les services de préparation de données, de conseils et de formation spécifiques aux fonctionnalités du produit.

- Les fonctionnalités Explore tirent parti de la technologie cognitive pour découvrir et mettre en valeur les patterns et les relations dans les données et faciliter l'interaction fondée sur le langage naturel pour générer des visualisations personnalisables.
- Les fonctionnalités Predict tirent parti des algorithmes sophistiqués pour fournir des prévisions fondées sur les zones de données cible de départ.
- Les fonctionnalités Assemble permettent aux utilisateurs de partager ce qu'ils ont découvert et collecté dans Explore et Predict.

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 Explore et Predict, 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 pour Explore et Predict, qui sont convenus et qui seront la cible principale de l'engagement Explore et Predict. Identification des Sources de Données RH 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 analyser par le consultant IBM et le Client dans Explore.

- Les trois Sources de Données RH incluses dans le starter package Explore 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. Ces Sources de Données RH serviront également de source sous-jacente pour les analyses Predict.
- 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 RH convenues.
- **Starter Pack Plus uniquement**
Choix du ou des scénarios pouvant servir de test de l'environnement prédictif en libre-service afin de mettre au point l'intégration de données.
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 RH 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 RH 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 RH 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 RH peuvent comprendre jusqu'à 3 fichiers distincts mais associés.
 - Chaque fichier dans un modèle peut avoir une taille maximale de 1 Go et contenir jusqu'à 100 colonnes ou 2 millions de lignes. Si les Sources de Données RH 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 RH et seront facturées en conséquence.
Il est recommandé aux utilisateurs de charger des fichiers contenant moins de 70 colonnes afin de bénéficier d'une expérience d'analyse optimale.
 - 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 RH 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 RH 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.
- **Starter Pack Plus uniquement**
 - Analyse des données disponibles et préparation des données pour créer un modèle prédictif exploitable. Il s'agit notamment d'examiner ce qui suit :
 - (i) Couverture : détermine si des données sont disponibles pour couvrir les différents types d'entrée de données pouvant contribuer au résultat.
 - (ii) Cible de qualité : détermine, pour le scénario prédictif, si la ou les variables cible présentent une qualité suffisamment élevée pour servir de prédicteur. Par exemple, si le Client souhaite consulter les départs volontaires ou regrettables, des enregistrements complets identifiant les départs volontaires et les départs regrettables doivent être inclus.
 - (iii) Qualité de donnée entrée – détermine le niveau de qualité des variables d'entrée. Pour les variables de qualité inférieure, sur la base d'hypothèses, détermine si ces problèmes de qualité se présenteront.
 - (iv) Identification des entrées de données clés fondées sur les hypothèses du Client (par exemple, le Client estime que la rémunération est un facteur du faible taux des départs, de sorte qu'il est nécessaire de veiller à la bonne couverture des données de rémunération).
 - Chargement des données dans Talent Insights Prediction et consultation des scores de qualité.
 - (i) Si le nombre total de valeurs manquantes d'une colonne est supérieur à 25 %, IBM supprime la colonne (si elle n'est pas importante) ou crée une valeur par défaut à la place des valeurs manquantes afin de remplir la colonne en intégralité.
 - (ii) Si le nombre total de valeurs manquantes est inférieur à 25 %, IBM décide s'il est acceptable d'autoriser Watson Analytics à estimer la valeur via la moyenne. Si ceci n'est pas acceptable, IBM paramètre, si possible, les valeurs manquantes sur des valeurs par défaut.
 - (iii) Si un déséquilibre de classe est détecté dans une colonne Cible, IBM détermine si ceci aura un impact négatif sur le modèle.
 - (iv) IBM évaluera les valeurs extrêmes pour vérifier s'il s'agit d'erreurs ou de valeurs extrêmes réelles, puis déterminera si les valeurs extrêmes sont minimales ou suffisamment importantes pour fausser potentiellement le modèle.
 - (v) Etude de l'impact négatif des données asymétriques dans la colonne Cible sur le modèle de données.

- 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 RH.

- IBM Kenexa passe en revue les relations de fichier entre Kenexa et les Sources de Données RH 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.
- **Starter Pack Plus uniquement**
 - Enrichissement des données du modèle prédictif
 - (i) Création de variables de classification servant de cibles additionnelles.
 - (ii) Création de variables de classification pour les entrées de données clés.
 - Exécution préalable et vérification du modèle prédictif : exécution du modèle, vérification des résultats et raffinement.
 - Evaluation des résultats prédictifs et, selon les besoins :
 - (i) Création de meilleures cibles.
 - (ii) Elimination des corrélations évidentes.
 - (iii) Réexécution du modèle prédictif et vérification des résultats.

Livrables :

- 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 RH.

- 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 l'achat de Starter Pack Plus ou 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.

Livrables :

- 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 Sources de Données RH 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.
 - **Starter Pack Plus uniquement**
Les observations sont fondées sur l'utilisation des fonctionnalités Explore, Predict et Assemble.
- Démonstration et partage des meilleures pratiques sur Talent Insights afin d'aider le Client à tirer le meilleur parti de l'outil.
 - **Starter Pack Plus uniquement**
Inclut la démonstration et les pratiques recommandées pour les fonctionnalités Predict et Assemble.
- **Starter Pack Plus uniquement**
Conseils et assistance dans le cadre de la configuration des tableaux de bord Assemble et formation sur les fonctionnalités Assemble.
- 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.
- **Starter Pack Plus uniquement**
La présentation inclut des conclusions issues des fonctionnalités Predict et Assemble.

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 Basic 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 à la fonctionnalité Explore. Il s'agit notamment des services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les Sources de Données RH dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois Sources de Données RH, 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 Basic 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 ci-dessus) aidant les nouveaux Clients lors du processus d'intégration à la fonctionnalité Explore. 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 RH dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois Sources de Données RH, 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 RH 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 Basic 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 à la fonctionnalité Explore. 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 RH dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois Sources de Données RH, 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 RH 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 Starter Pack Upgrade to Plus – Durée d'un an

IBM Kenexa Talent Insights Consulting peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) à la demande (On Demand) (décrit dans le tableau ci-dessus) **sous forme de module complémentaire (« add-on ») au starter pack de base d'un an uniquement** et comprend les services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, exploiter les Sources de Données RH précédemment configurées dans un engagement de services de préparation de données de base, dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; formation aux produits Predict et Assemble et conseils pour formuler des observations et recommandations. La configuration de nouvelles Sources de Données RH ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels de préparation Plus ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services d'un an (décrit dans le tableau ci-dessus) aidant les nouveaux Clients lors du processus d'intégration aux fonctionnalités Predict et Assemble de Talent Insights. Il s'agit notamment des services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les Sources de Données RH dans le cadre de l'analyse

des questions métier clés ; test et évaluation des scénarios prédictifs, enrichissement des données, préparation initiale et chargement unique de trois Sources de Données RH, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic 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 RH. 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.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus 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 RH, y compris seules les étapes de préparation de données portant la mention Plus. En l'absence d'un modèle de données Talent Insights pré-existant, les services d'intégration de données Plus doivent être achetés conjointement avec les services de conseils Plus.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic 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 RH 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 RH 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.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 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 RH dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations, y compris les fonctionnalités Explore, Predict et Assemble. La configuration de nouvelles Sources de Données RH ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels de préparation Plus ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

2.12 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 RH. Les actualisations de fichier correspondent au chargement de données nouvelles ou incrémentielles vers une Source de Données RH 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 RH 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.

Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les quatre jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser 10 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

Pour les Offres IBM SaaS regroupées (offres IBM SaaS individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique de l'Offre IBM SaaS regroupée, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Offre IBM SaaS individuelle. Le Client ne pourra soumettre que des réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS individuelle dans une offre groupée à un moment donné.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
93 % – 99,2 %	5 %
Inférieure à 93 %	10 %

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix 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 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--