

Descriptif de Service IBM Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Descriptif de Service Cloud

Ce Descriptif contient l'offre de Services Cloud pouvant être commandée par le Client. La section 1.1 ci-dessous décrit l'offre de base que le Client doit commander pour pouvoir utiliser le Service Cloud. La Section 1.2 ci-dessous décrit les codes dispositif en option que le Client peut commander. Les offres commandées par le Client sont indiquées dans le Bon de Commande du Client. Pour les besoins de ce Service Cloud, le Bon de Commande est constitué du Devis qu'IBM présente au Client et de l'Autorisation d'Utilisation (PoE) que le Client recevra d'IBM confirmant la mise à disposition des Services Cloud, notifiant au Client la date de début de la facturation et indiquant les dates de début et de fin pour la durée du Service Cloud.

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud permet au Client de définir les compétences requises, de saisir les compétences d'un employé, puis d'analyser et d'appliquer les résultats. IBM Kenexa Skills Manager on Cloud est acquis par nombre d'utilisateurs autorisés. Le processus d'évaluation des compétences et des capacités est largement décrit ci-dessous :

Définition des compétences

IBM Kenexa Skills Manager peut être utilisé pour recueillir des cadres de compétences. Le logiciel propose également des outils qui peuvent être utilisés pour agrandir ou personnaliser un cadre. Les cadres de compétences, avec des nombres variables de catégories de compétence, de compétences et de plages de niveaux de compétences numériques, peuvent être recueillis. Il est également possible de remplir le système de nombreux cadres et de les exposer à des groupes discrets dans l'organisation.

Définition des profils

IBM Kenexa Skills Manager permet la création de profils et leur association à des compétences prises dans les cadres de compétences remplis dans le système. Un profil définit les compétences requises pour un individu et le niveau de maîtrise nécessaire pour chaque compétence.

Organisation modèle

IBM Kenexa Skills Manager peut être utilisé pour servir de modèle à la structure organisationnelle qui a un impact sur la personne qui valide l'évaluation des compétences de chaque employé. La structure d'organisation modèle est ensuite utilisée pour regrouper le reporting des compétences des employés.

Évaluation des compétences

Un individu peut voir les compétences relatives à son profil. Cet individu sélectionne le niveau qui décrit le mieux la maîtrise de ses compétences. Un utilisateur peut également évaluer les compétences qui ne sont pas au cœur de son rôle. Par exemple, un individu peut avoir des compétences qu'il a pu développer et utiliser dans un ancien rôle ou emploi. Le système permet également aux individus de sélectionner eux-mêmes leurs profils d'emploi.

Confirmation des évaluations

La prochaine étape du processus permet au responsable de confirmer ou de remettre en question la maîtrise des compétences de son employé. S'il y a une différence entre l'évaluation du responsable et celle de l'individu, le responsable peut utiliser une fonction qui demande à l'utilisateur de réévaluer ses compétences.

Définition de l'apprentissage et du développement

Un individu peut voir les niveaux actuels de maîtrise de ses compétences et les niveaux de compétences requis pour son profil. Cela représente un « écart » de compétences ; c'est-à-dire la différence entre le niveau actuel d'une personne et le niveau requis par leur profil. Les plans de développement peuvent être créés avec des objectifs et des actions de développement limités dans le temps et définis par les responsables et les employés.

Les activités d'apprentissage et de développement créées par le Client peuvent être ajoutées pour permettre de réduire les écarts de compétences identifiés. Ces informations sont présentées comme un plan d'action d'apprentissage et de développement pour l'individu et peuvent être ajoutées à tous les niveaux d'unité de l'entreprise pour proposer un plan global de formation.

Analyse des compétences

IBM Kenexa Skills Manager enregistre les données recueillies sur la base de données des compétences. Des options de menu sont fournies pour générer des rapports et des applications de gestion d'entreprise.

1.2 Codes dispositif en option (Optional Features)

Le Client doit avoir le module IBM Skills Manager on Cloud comme base pour acheter un ou plusieurs des modules suivants ci-dessous.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytic

Fournit des aperçus améliorés de capacités organisationnelles, d'écarts de compétences individuelles et organisationnelles et d'exigences classées et prescriptives d'apprentissage développés par le Client. À l'aide de plusieurs rapports et tableaux de bord préconfigurés, le Client a un aperçu en temps réel de l'inventaire des compétences de l'entreprise.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

Permet de définir et gérer les exigences de projets, choisir le personnel en fonction de critères de recherche clés et obtenir un aperçu de l'utilisation grâce au suivi du temps du diagramme de Gantt. Permet d'assigner des projets à des employés en fonction des compétences et de la disponibilité et de créer des plans de ressources d'État présents et futurs.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

Permet de définir les rôles pour lesquels il est possible de nommer des employés existants en tant que candidats à la succession. Il est possible de comparer des titulaires de poste et des successeurs en fonction de leur état de préparation à l'aide d'une grille comparative. Permet de voir les écarts de compétences à condition que les exigences aient été définies.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

Permet de réaliser des évaluations de compétences par rapport au cadre de compétences à l'ère de l'information (Skills Framework for the Information Age ou SFIA). SFIA est une bibliothèque de compétences pour les évaluations sous licence de la SFIA Foundation ; elle est déployée de manière électronique au Client.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

Permet de définir les exigences de conformité, fournir un cadre commun pour la gestion de la conformité grâce aux exigences de compétences, de connaissances et de formation/certification. Permet également de suivre de manière précise des statuts de conformité à l'échelle de l'organisation à l'aide d'un reporting détaillé et des informations de conformité en temps réel.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

Permet de définir plusieurs cycle de performances, chacun de ces cycles peut être assigné à des équipes, des fonctions ou des individus. Permet également d'évaluer les compétences, les valeurs et les objectifs des employés. Permet de regrouper ou classer les objectifs en segments définis par le Client, les objectifs sont ensuite transmis de l'organisation aux individus en passant par les équipes. Permet de créer des notifications et des rappels automatiques par e-mail qui peuvent être personnalisés à l'aide de la terminologie spécifique de l'organisation. Permet de rendre compte des bilans de santé des performances avec plusieurs options de reporting.

2. Description de la sécurité

2.1 Règles de sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour les personnes dans le monde entier qui prennent en charge les centres de données IBM et gère une équipe de sécurité se consacrant à la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

2.2 Contrôle d'accès

L'accès aux Données Client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux Données Client. Le WIFI n'est pas utilisé dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des ressources de système d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont séparément examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille systématiquement les ressources de centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Des systèmes antivirus sont en place dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

2.4 Consignation des activités

IBM gère des journaux de ses activités, lorsque ceux-ci sont techniquement disponibles, pour les systèmes, applications et unités d'infrastructure de réseau.

2.5 Sécurité physique

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux ressources des centres de données. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par des lecteurs d'accès et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Les badges d'accès ou l'autorisation d'accès au centre de données sans badges sont émis au personnel des opérations et de sécurité agréé. Les employés dont le contrat de travail prend fin sont retirés de la liste d'accès et, s'ils possèdent un badge, ils doivent le restituer. Les membres du personnel des opérations et de sécurité non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés.

2.6 Conformité

IBM certifie que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. Un audit SSAE de type 16 (anciennement appelé SAS 70) ou équivalent répondant aux normes de l'industrie est mené annuellement dans les centres de données de production d'IBM. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre est suivie tous les ans par les employés d'IBM et les employés des fournisseurs. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

3. Autorisation d'utilisation, Facturation et Durée

3.1 Unités de Mesure des Redevances

Les offres de Services Cloud sont vendues en fonction d'une des unités de mesure de prix suivantes indiquées dans le Bon de commande :

- a. Accès : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Accès correspond aux droits d'utilisation du Service Cloud. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans un Bon de commande.
- b. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées pour chaque Utilisateur Autorisé

unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou dans un Bon de commande.

3.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour les offres de Services Cloud est indiqué dans le Bon de commande.

3.2.1 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans le Bon de commande.

3.2.2 Dépassements

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans la partie PoE du Bon de Commande, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Bon de Commande.

3.3 Durée et Options de Renouvellement

3.3.1 Durée

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès aux parties du Service Cloud qui sont décrites dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin pour la durée, et indiquera comment ou si la durée sera renouvelée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou un Partenaire Commercial IBM. IBM confirmera dans un Bon de commande le niveau d'utilisation accru.

3.3.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Bon de Commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

a. **Renouvellement Automatique**

Si le Bon de Commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de Commande. Si IBM ou un Partenaire Commercial IBM ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans la partie PoE du Bon de Commande.

b. **Facturation Continue**

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud et sera facturé pour l'utilisation du Service Cloud au moyen d'une facturation continue. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à un Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

c. **Renouvellement Requis**

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de l'ingénieur commercial IBM du Client ou du Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

4. Support Technique

Un support technique de base est fourni avec l'offre de Service Cloud et le Logiciel d'Activation, selon le cas, au cours de la période d'abonnement. Le service de support technique et clients disponible pour le Client est détaillé à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportskm.html>.

5. Informations complémentaires

5.1 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 le contenu fourni par le Client à IBM au titre du présent Descriptif de Services au format anonyme agrégé (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.

5.2 Renvoi ou Suppression des Données du Client

À la demande écrite du Client au terme ou à l'expiration du présent Descriptif de Services ou du Contrat, IBM, sous réserve des procédures de sauvegarde et de conservation, supprimera ou renverra au Client la totalité du contenu propriétaire accessible au Service Cloud.

5.3 Collecte de Données

Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Dans les limites requises par la législation en vigueur, le Client a informé les utilisateurs et obtenu leur autorisation pour effectuer toutes les opérations ci-dessus.

5.4 Traitement des données

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

Le Client accepte qu'IBM transfère du Contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des pays suivants : Angleterre, Etats-Unis Inde, Irlande.

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

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

Lorsque les normes américano-européennes et suisse-européennes « US-EU » et « Swiss-EU » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de Données personnelles EEA ou suisses, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure des contrats de Clauses types UE non modifiés standard dans leurs rôles respectifs, 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.