

IBM Kenexa LMS on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Kenexa LMS on Cloud

Un système de gestion de l'apprentissage configurable pour administrer, documenter, suivre, signaler et fournir des cours sous forme de classe, en ligne, ou de formations mobiles. Prend en charge la formation avec ou par des collègues et des experts en utilisant et en intégrant des fonctionnalités de logiciels sociaux au sein d'un environnement sécurisé. Le présent Service Cloud vaut pour un site de production et un site de non-production.

Non-production signifie que le Service Cloud ne peut être utilisé par le Client que dans le cadre des activités non destinées à la production, y compris pour les activités de test, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés. Les SLA ne s'appliquent pas pour les sites de non-production.

1.2 Services Optionnels

Fonctions facultatives pour IBM Kenexa LMS on Cloud (disponibles à la suite des services d'implémentation initiaux)

1.2.1 IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Permet au Client de synchroniser les utilisateurs LMS à partir de son actuel système d'information de ressources humaines. IBM fournira le format pour l'importation d'utilisateur. Le Client est responsable de la fourniture de l'importation d'utilisateur au format indiqué. Jusqu'à huit heures de services de conseils à distance seront fournies à l'appui de l'installation, de la configuration et de la validation de données pour cette fonction. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

1.2.2 IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Permet l'importation des données de formation historiques vers le système LMS. Les données historiques doivent être fournies dans une feuille de calcul Excel. IBM fournira le format pour l'importation de données historiques. Le Client est responsable de la fourniture de l'importation de données historiques au format indiqué, à l'aide d'une feuille de calcul Excel. Jusqu'à huit heures de services de conseils à distance seront fournies à l'appui de l'installation, de la configuration et de la validation de données pour cette fonction. Ces services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
 - Intègre LMS à un serveur d'annuaire tiers à l'aide du protocole LDAP.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
 - Fournit un rapport supplémentaire au-delà des rapports standard pris en charge. Le rapport est limité aux données contenues dans la base de données standard et ne comprend pas de modifications de la base de données standard.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
 - Permet à LMS de communiquer avec eCommerce.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

- Fournit un module linguistique supplémentaire pour le support de langue en plus du module linguistique de base fourni avec IBM Kenexa LMS on Cloud.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- Permet au Client d'exploiter un site de transfert supplémentaire pour réaliser des tests internes ou mener des formations.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413342265674>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Accès est le droit d'accès aux fonctionnalités des Services Cloud.
- Un Participant Admissible est un individu ou une entité habilitée à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par les Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.