

IBM Watson Talent Insights

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson 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 une 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 accéderont à Watson Talent Insights par le biais d'un portail de connexion unique.
- Inclut 10 utilisateurs.
- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité des données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Watson 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.

1.1 Services Optionnels

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson 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.

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) et comprend les services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir et classer selon un ordre de priorité les problèmes métier aux fins d'analyse ; discussion sur les besoins en données et sur la disponibilité des données dans le cadre de l'analyse des questions/hypothèses métier clés liées aux problèmes métier ; formation aux produits et conseils sur l'utilisation des fonctionnalités Explore, Predict et Assemble pour formuler des observations. Aucun service de préparation ou intégration de données (y compris actualisation/rechargement des données) n'est inclus. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance. Le Service Cloud est un produit unique doté de plusieurs fonctionnalités, notamment Explore, Predict et Assemble.

- 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 – 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.
 - 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. Identification des Sources de Données RH préliminaires par IBM.
 - Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données
 - Dans le contexte d'un cas d'utilisation prioritaire, identification des besoins et de la disponibilité des données, y compris la définition détaillée des résultats, la façon dont ils sont mesurés, l'unité d'analyse et les valeurs en entrée (prédictives) possibles et les hypothèses associées.
 - Discussion sur les objectifs de préparation et d'intégration des données et désignation du membre de l'équipe du Client responsable de l'organisation des données aux fins d'analyse.
 - Organisation d'une session de reproduction de données pour passer en revue et valider les données (à l'aide des fonctionnalités Refine et Explore/Assemble) avec le Client une fois que les données sont préparées et chargées dans IBM Watson Talent Insights.
 - Recommandations sur les variables et la structure de données à livrer par le Client.
 - 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.
- b. Phase II – Analyses et observations
 - Partage des observations liées aux problèmes métier/objectifs stratégiques, tels qu'ils sont identifiés lors du lancement.
 - 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.
 - Inclut la démonstration et les pratiques recommandées pour les fonctionnalités Predict et Assemble.
 - Conseils et assistance dans le cadre de la configuration des tableaux de bord Assemble et formation sur les fonctionnalités Assemble.
 - Consultation et assistance dans le cadre de la conception et la configuration du modèle prédictif lié aux problèmes métier (le cas échéant), ainsi qu'une formation approfondie sur la fonctionnalité Predict.
 - 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.
 - Analyse des questions relatives aux problèmes métier/objectifs stratégiques identifiés 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.

c. Phase III – Examen et conclusion

- Présentation de la direction générale (livrée à distance) sur les résultats des analyses relativement aux problèmes métier.
 - Inclut la présentation des problèmes métier, de la méthodologie et des questions et hypothèses de recherche clés testées à l'aide de Talent Insights.
 - Inclut des discussions sur les résultats des fonctionnalités Explore, Predict et/ou Assemble, selon le cas applicable aux problèmes métier.
 - Inclut des recommandations/étapes suivantes pour l'analyse.
- Transfert du Client vers le service de support global et indication des détails sur la procédure d'achat de services incrémentiels, selon les besoins.
- Présentation de la direction générale, basée sur les résultats d'IBM Watson 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. Protection du Contenu et des Données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte le fait que i) IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, 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. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

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 le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. 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.

3.1 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 d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. 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 trois 3 jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud 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 le Service Cloud est restauré ; 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 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 du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud 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 du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné 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.

Le Client peut résilier le Service Cloud si le pourcentage de disponibilité tombe au-dessous de 95 % pendant trois mois sur une période d'abonnement de douze mois et IBM remboursera les redevances prépayées pour des Services Cloud non encore fournis.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail. Des informations complémentaires sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les fenêtres de maintenance, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique sont fournies par l'équipe d'implémentation IBM lors de la mise à disposition du Service Cloud Le support technique est offert avec le Service Cloud 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 défectueuse. 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 ouvrable
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 n'a pas d'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

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- **Utilisateur Autorisé :** unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud 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 au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- **Instance :** unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

Une redevance de configuration des options à la demande, si celles-ci sont commandées, sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration.

5.3 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

5.4 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.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé 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, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du [programme] pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Obligations du Client

- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité des données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Watson 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 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 de prestation de conseils, les services 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 un période d'engagement et de lancement comparable. Le service de support entre les engagements dans les starter packages de plusieurs années sera fourni par le service de support global.
- IBM Watson Talent Insights est expressément conçu pour les analyses de ressources humaines ; par conséquent, aucune donnée autre que les données de ressources humaines ne peut être insérée 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.

7.3 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 ne 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 avec des modules complémentaires d'engagements de prestation de conseils.