

IBM Watson Talent Insights

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 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.

- a. 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.
- b. Langue : disponible en anglais.
- c. 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.
- d. Inclut 10 utilisateurs.
- e. 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.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 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.

1.3 Services d'accélération

1.3.1 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
 - (1) Réunion de lancement gérée à distance
 - (a) 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.
 - (b) 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.
 - (c) 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.
 - (2) Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données
 - (a) 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.
 - (b) 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.
 - (c) 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.
 - (d) Recommandations sur les variables et la structure de données à livrer par le Client.
 - (e) 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
 - (1) Partage des observations liées aux problèmes métier/objectifs stratégiques, tels qu'ils sont identifiés lors du lancement.
 - (2) Les observations sont fondées sur l'utilisation des fonctionnalités Explore, Predict et Assemble.
 - (3) Démonstration et partage des meilleures pratiques sur Talent Insights afin d'aider le Client à tirer le meilleur parti de l'outil.
 - (4) Inclut la démonstration et les pratiques recommandées pour les fonctionnalités Predict et Assemble.
 - (5) Conseils et assistance dans le cadre de la configuration des tableaux de bord Assemble et formation sur les fonctionnalités Assemble.
 - (6) 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.
 - (7) 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.
 - (8) 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

- (1) Présentation de la direction générale (livrée à distance) sur les résultats des analyses relativement aux problèmes métier.
 - (a) Inclut la présentation des problèmes métier, de la méthodologie et des questions et hypothèses de recherche clés testées à l'aide de Talent Insights.
 - (b) Inclut des discussions sur les résultats des fonctionnalités Explore, Predict et/ou Assemble, selon le cas applicable aux problèmes métier.
 - (c) Inclut des recommandations/étapes suivantes pour l'analyse.
- (2) Transfert du Client vers le service de support global et indication des détails sur la procédure d'achat de services incrémentiels, selon les besoins.
- (3) 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. 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.

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

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

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 Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

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 Responsabilités du Client

- a. 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.
- b. Le Client sera tenu d'attribuer des types d'utilisateur afin de restreindre l'accès utilisateur aux données appropriées.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

5.2 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 avec des modules complémentaires d'engagements de prestation de conseils.