

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société 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

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author comprend la fonction Auteur, qui permet de développer du contenu réutilisable dans un environnement collaboratif pour une livraison multimodale ; gère et réutilise le contenu avec des recherches, des métadonnées basées sur le Client, une taxonomie dynamique, un suivi des objets et des fonctions de création de rapport ; peut importer, marquer, suivre et gérer du contenu externe ou hérité ; peut également créer du contenu pour une source unique. 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 Fonctions facultatives pour LCMS Premier on Cloud Author (disponibles à la suite des services d'implémentation initiaux)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Requis pour les Clients recevant du contenu à l'aide des API de distribution ou une formation en ligne à l'aide de la norme AICC. Le contenu est formaté de façon dynamique lors de la livraison.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Fournit un modèle supplémentaire contenant les normes relatives au contenu de création en fonction des exigences spécifiques du Client.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Fournit un fichier de mappage supplémentaire permettant l'importation et la conversion d'un fichier au format Word ou PowerPoint indiqué vers un format LCMS natif.
- IBM Kenexa LCMS Premier 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 LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier 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.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Permet au Client d'utiliser des fonctions aidant à générer du contenu de formation en ligne à l'aide du LCMS avec peu de formation utilisateur formelle, voire aucune. Le Client est tenu de disposer d'au moins cinq droits d'utilisation d'IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author afin de pouvoir commander ce Service Cloud.

2. Description de la Sécurité

Ce Service IBM se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

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 qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité 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 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 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 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.

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)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Inférieure à 93 %	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.

4. Support Technique

Pendant la période d'abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès au Service Cloud est disponible, le support technique destiné au Service Cloud est fourni 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 du Service Cloud et sont donc soumis au présent Descriptif de Services. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Un niveau de gravité sera attribué aux tickets de support selon le tableau suivant :

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 2 heures
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 3 heures
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 de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès est le droit 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 le Document de Transaction du Client.
- b. **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. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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.
- c. **Participant Admissible** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par le Service Cloud constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client. Pour ce Service Cloud, le terme Participant Admissible correspond à tout utilisateur dans le LCMS.
- d. **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 Frais de Configuration

Les redevances de configuration seront indiquées dans le Document de Transaction.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Redevances des Options à la Demande

Les redevances des options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

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. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend des logiciels d'activation, qui ne doivent être utilisés qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author peut prendre en charge des fonctionnalités qui fournissent des capacités de développement pour le contenu de formation.

Les fonctionnalités sont exclusivement réservées à une utilisation illimitée avec le Service IBM Cloud.

Pour IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, les fonctionnalités seront envoyées au Client par voie électronique après vérification de l'Autorisation d'Utilisation du Client pour le Service Cloud et après acceptation des dispositions du contrat de licence.

8. Référence Client

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