

### IBM Watson Career Coach

Ce Descriptif de Services 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 (« PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

IBM Watson Career Coach est un outil en ligne disponible sous la forme d'une offre Cloud SaaS qui aide les employés des entreprises à répondre aux questions concernant leur carrière, à trouver des offres d'emploi en interne auxquelles ils peuvent postuler et à découvrir des plans de carrière en fonction des transitions de postes des autres employés.

IBM Watson Career Coach fournit actuellement les fonctionnalités suivantes, qui font partie de l'offre de base :

- Ask Myca – Watson Career Coach fournit un agent conversationnel qui comprend les questions liées à la carrière et fournit aux employés des réponses spécifiques au Client. Les employés peuvent fournir des feedbacks sur l'utilité et la pertinence des réponses.
- Job Opportunity Matching – Watson Career Coach compare les informations relatives aux employés qui sont fournies par l'employeur et l'employé aux demandes et aux niveaux de poste des offres d'emploi existantes, en vue de suggérer des rôles parfaitement adaptés à l'employé. Les employés peuvent passer en revue les détails des offres d'emploi et présenter leur candidature.
- Career Navigator – Watson Career Coach permet d'explorer les plans de carrière à partir de leur rôle actuel ou d'autres rôles dans l'organisation. En fonction du rôle de départ sélectionné, l'employé découvrira les démarches suivantes qui ont été effectuées par le passé par d'autres personnes dans le cadre de ce rôle. L'intensité de la relation entre leur rôle actuel et le rôle sélectionné sera présentée, ainsi qu'une demande globale escomptée pour le rôle sous réserve que les données relatives à la demande soient fournies par le Client.

IBM Watson Career Coach est conçu pour être mis en oeuvre dans un délai estimé à quatre à huit (4 à 8) semaines. L'achèvement de ces services d'implémentation dans le délai imparti est fonction de l'engagement total et de la participation de la direction et du personnel du Client. Le Client fournira dans les meilleurs délais les informations requises. La prestation d'IBM dépend de la rapidité des informations et décisions du Client et tout retard peut donner lieu à des coûts supplémentaires et/ou un retard dans l'achèvement de ces services d'implémentation.

IBM :

- fournira au Client une clé publique permettant de chiffrer les données avant que le Client les télécharge vers un compte sFTP ;
- établira un compte sFTP pour la réception des données du Client par IBM ;
- assurera la validation des données et fournira un journal d'erreurs (le cas échéant) via un serveur sFTP aux fins d'examen et de correction par le Client ;
- utilisera les données d'apprentissage automatique afin de former le modèle d'apprentissage automatique pour les transitions de postes permettant de recommander des plans de carrière et de créer des dictionnaires. Ces données d'apprentissage automatique seront stockées par IBM ;
- passera en revue les résultats des changements de poste avec le Client en vue de commentaire en retour et de confirmation. Cela peut avoir lieu plusieurs fois si nécessaire afin de traiter les incohérences de données ;
- déploiera sans supplément la solution IBM Watson Career Coach quant aux fonctions Ask Myca, Job Matching et Career Navigator qui sont décrites ci-dessus.

Le Client accepte :

- de fournir les données de taxonomie de poste disponibles et jusqu'à cinq ans de données historiques sur les employés du Client dans divers postes, ce qui inclut les zones obligatoires qui sont définies dans le portail de support, en fonction des recommandations de plan de carrière. Le Client peut renseigner d'autres informations/métriques de gestion de performances appropriées ou

d'autres informations similaires aidant à déterminer la réussite et à utiliser pour développer un future modèle de réussite pour la fonction de placement ;

- de répondre aux questions concernant la carrière, aux fins d'utilisation par l'agent conversationnel Ask Myca ;
- de chiffrer lesdites données profilées, à l'aide de la clé publique fournie par IBM, et de les télécharger (par exemple, via une méthode automatisée pour les chargements transactionnels, et non le chargement de données historiques initial) vers le compte sFTP fourni par IBM. Il s'agit notamment d'un chargement de données ponctuel permettant de former le modèle d'apprentissage automatique, ainsi que de chargements de données périodiques pour les nouveaux postes, demandes et transitions de poste ;
- de corriger les éventuelles erreurs détectées lors de la validation de données IBM, qui sont consignées dans le journal des erreurs sur le serveur sFTP. Les données corrigées doivent être soumises à nouveau au compte sFTP fourni par IBM ;
- de créer une méthode automatisée pour la mise à jour des fichiers à plat contenant des informations transactionnelles, à l'aide du schéma de données fourni ;
- d'exporter, à l'aide des outils fournis, le mappage de code de poste, de le valider et d'importer les éventuelles corrections ;
- de mettre à jour le texte de consentement par défaut souhaité, qui doit être présenté aux nouveaux utilisateurs de la solution pour énoncer leur consentement à l'utilisation des informations fournies en vue de la planification de carrière.

## 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 de 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. 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. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=465C8730BC0B11E6850FCEFFCB21B294>

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 au Contrat 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 Fiche Technique applicable pour ce Service Cloud constituera l'Annexe 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.

### 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 fourni par le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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 support Client disponible est détaillé à l'adresse suivante :

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

Les niveaux de gravité, les descriptions et les objectifs de temps de réponse sont décrits ci-dessous :

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Implique généralement dans l'environnement de production une indisponibilité qui a une incidence critique sur les opérations du Client. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais critiques.	Sous 2 heures
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> 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	<b>Impact minime sur les activités :</b> 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 :

- Employé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un employé est un individu unique qui travaille pour, qui est payé par ou qui agit au nom de l'entreprise du Client, qu'il ait ou non accès au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Employés pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

### 5.2 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.

### 5.3 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, au moins 90 jours 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 Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### 7.2 Langue et accessibilité

IBM fournira ces fonctionnalités uniquement en anglais jusqu'à nouvel ordre.

IBM est un leader dans le développement de logiciels accessibles. Elle dispose d'une grande expertise interne sur le plan de l'accessibilité. Pour plus d'informations, voir [http://www-03.ibm.com/able/product\\_accessibility/index.html](http://www-03.ibm.com/able/product_accessibility/index.html). Ce test d'accessibilité étendu n'a pas été réalisé et, par conséquent, l'édition d'IBM Watson Career Coach n'est pas conforme aux critères d'accessibilité. Le Client reconnaît avoir compris que cette offre n'est pas conforme aux critères d'accessibilité.

### 7.3 Propriété intellectuelle

« IBM Watson » (parfois dénommé « IBM Watson Platform », les « Services Cloud IBM Watson » ou toute terminologie similaire faisant référence à ce qui suit) désigne un système informatique IBM et les logiciels et services associés, comprenant une plateforme de systèmes cognitifs utilisant le traitement automatique du langage, du texte, le traitement de signaux et d'images, les technologies d'apprentissage automatique, ainsi que d'autres fonctionnalités cognitives prenant en charge la création, la reconnaissance, le déploiement, l'exécution et la distribution de contenu des applications cognitives. IBM Watson inclut, par exemple, le corpus Watson, les modèles IBM Watson (un ensemble de règles, paramètres et/ou Données au sein d'IBM Watson Platform générés pendant la configuration et la formation d'une instance d'IBM Watson et utilisés pour générer des Observations), les algorithmes IBM Watson (algorithmes, outils, paramètres et configurations associés à l'apprentissage automatique et utilisés dans le cadre de l'analyse de données par IBM Watson Platform) et les données de référence (informations dérivées par l'analyse de données ou l'observation directe des informations issues d'un ensemble de données de formation utilisé dans un contexte d'apprentissage automatique pour prouver ou réfuter des hypothèses. Les données de référence peuvent être utilisées pour développer ou améliorer les modèles IBM Watson et les algorithmes IBM Watson et pour générer des Observations à partir des Données, ainsi que des outils associés tels qu'un kit de développement de logiciels pour la création d'applications Web et mobiles et d'interfaces de programmation d'application), l'ensemble étant la propriété intellectuelle pré-existante d'IBM, ainsi que toutes Oeuvres Dérivées, modifications ou améliorations des éléments précités.

Le terme « Observations » désigne la sortie ou le résultat d'IBM Watson Platform généré dans le cadre du présent Descriptif de Services et représente une relation entre une caractéristique ou un ensemble de caractéristiques et un résultat découvert ou validé par IBM Watson en analysant un ensemble de Données à l'aide des modèles IBM Watson, des données de référence et des algorithmes IBM Watson. Les Observations ne sont pas des œuvres dérivées de l'ensemble de Données analysé.

IBM conservera tous les droits, titres et intérêts afférents à IBM Watson. IBM conservera également tous les droits de propriété intellectuelle afférents à sa propriété intellectuelle pré-existante (y compris les œuvres dérivées, les modifications et les améliorations de ladite propriété intellectuelle pré-existante), à la solution et à l'instance, notamment les sous-systèmes, algorithmes, analyses, modèles, le Service et son environnement de développement ou de production, ainsi que toutes leurs améliorations, modifications ou œuvres dérivées, que lesdites œuvres dérivées aient été créées ou non à l'aide des informations, du Contenu ou des données du Client. En outre, IBM et ses fournisseurs conserveront tous les droits de propriété intellectuelle afférents à toute propriété intellectuelle pré-existante des fournisseurs d'IBM (y compris les œuvres dérivées, les modifications et les améliorations de ladite propriété intellectuelle pré-existante).

Le Client confère gratuitement à IBM et ses sociétés affiliées (et les fournisseurs) un droit mondial, limité et non exclusif pour utiliser le Contenu et les Données du Client et pour générer et utiliser les

Observations et créer des améliorations et aux fins énoncées dans le présent Descriptif de Services, le Bon de Commande et le Contrat (notamment pour les besoins de l'apprentissage automatique décrit dans la clause « Utilisation des Données pour l'Apprentissage Automatique »). Cette licence inclut le droit d'utiliser, d'exécuter, d'afficher, de reproduire, d'exécuter, de modifier, de distribuer et de transmettre (dans chaque cas, en interne uniquement et dans le seul but de satisfaire aux obligations imposées par le présent Contrat) le Contenu et les Données du Client fournis à IBM ainsi que toutes modifications du Contenu et des Données du Client. Ladite licence d'utilisation du Contenu et des Données du Client prend fin à la résiliation du présent Descriptif de Services ou du Bon de Commande, sauf accord contraire écrit entre les parties. Pour éviter toute confusion, IBM et ses sociétés affiliées (et les fournisseurs) continueront d'avoir le droit d'utiliser les Observations et les apprentissages automatiques après la résiliation ou l'expiration du présent Descriptif de Services ou du Bon de Commande.

Sauf dans le cas des dispositions expressément prévues par le présent Descriptif de Services, ce dernier n'accorde aucune licence, directement ou indirectement, de manière implicite, par objection ou de toute autre manière, à l'une ou l'autre des Parties en vertu des brevets, copyrights ou autres droits de propriété intellectuelle détenus par l'autre partie.

#### **7.4 Utilisation des Données pour l'Apprentissage Automatique**

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Descriptif de Services ou dans les Documents de Transaction, IBM Watson Career Coach utilisera les données fournies par le Client pour faciliter l'apprentissage de la solution. Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser les données pour cet apprentissage de la manière suivante.

IBM est autorisée à utiliser le Contenu, ainsi que les observations et autres informations issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud en supprimant et/ou remplaçant par des pseudonymes les identifiants directs et indirects personnels, aux fins d'étude, de test et de développement de produit (par exemple, génération de dictionnaire et formation du modèle pour le profil de réussite). IBM prévoit actuellement que ledit contenu va inclure, par exemple, des informations issues des zones identifiées par un « Y » dans la colonne « ML » du tableur de schéma de données fourni par IBM (« Schéma de Données »). Cependant, IBM est autorisée à utiliser d'autres Contenus et informations aux fins d'étude, de test et de développement de produit tant qu'IBM supprime les identifiants directs et indirects personnels desdits Contenus et informations et/ou qu'elle remplace ces identifiants directs et indirects personnels par des pseudonymes. Lesdits Contenus et informations seront stockés dans un centre de données aux Etats-Unis et seront accessibles aux ressources nationales et internationales (par exemple, ressources IBM India) dans le cadre de la prestation du Service Cloud et pour réaliser l'apprentissage automatique. Le Client peut mettre à jour le Contenu en téléchargeant une nouvelle version vers IBM Watson Career Coach par le biais du processus indiqué dans le présent Descriptif de Services. Les Clients peuvent refuser cette utilisation en adressant à IBM une notification écrite de l'annulation du Service Cloud et en cessant d'utiliser IBM Watson Career Coach.

IBM est également autorisée à utiliser le Contenu, ainsi que les observations et autres informations issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud à l'aide d'identifiants directs et indirects personnels, aux fins de sauvegarde, notamment par exemple, l'intégralité des CV de tous les candidats identifiés par la zone « resumeText » dans le Schéma de Données ou inclus sous la forme d'un fichier référencé par ResumeRefs peut être conservée et stockée afin de créer les données pseudonymes pour l'apprentissage automatique et de les recréer si nécessaire pour cet apprentissage automatique. Cette sauvegarde ne peut être utilisée que pour re-former les algorithmes d'apprentissage automatique au fil du temps. Lors de ce processus de re-formation de l'apprentissage automatique, les identifiants directs et indirects personnels seront supprimés et/ou remplacés par des pseudonymes. Les Clients peuvent refuser cette utilisation en adressant à IBM une notification écrite de l'annulation du Service Cloud et en cessant d'utiliser IBM Watson Career Coach.

Lesdits Contenus et informations seront supprimés des systèmes d'IBM immédiatement après l'expiration ou la résiliation du présent Descriptif de Services ou du Bon de Commande applicable.

Sauf disposition expressément stipulée dans cette section, les présentes clauses ne modifient pas les obligations de l'une ou l'autre partie énoncées par ailleurs dans le présent Descriptif de Services ou les Documents de Transaction, notamment la responsabilité du Client d'obtenir les autorisations prévues par le présent Descriptif de Services ou les Documents de Transaction, ainsi que la responsabilité du Client d'obtenir les autorisations nécessaires pour l'utilisation desdites données pour l'apprentissage automatique.