

### IBM Watson Talent Frameworks

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

IBM Watson Talent Frameworks est le terme générique utilisé pour désigner une bibliothèque de compétences professionnelles indépendante gérée par Watson et organisée par profils de profession, familles de professions et structures, qui fournit une grande variété de classifications et critères de compétences communes. La bibliothèque contient des descriptions de poste prêtes à l'emploi, des compétences, des profils de poste qui rattachent des compétences spécifiques à des postes déterminés, des descriptifs de tâche basés sur l'expérience, des objectifs de développement, des conseils d'accompagnement et des questionnaires.

Le Client peut utiliser ces données pour : 1) créer des descriptions de postes ou comme base pour différents aspects de la gestion de la main d'œuvre ; 2) prendre en charge les processus de gestion des talents et fournir des données aux employés, aux responsables ou aux utilisateurs du Client ; et 3) charger du contenu sur le système d'information des ressources humaines, les systèmes logiciels de gestion des talents ou accéder au contenu via l'offre IBM Watson Talent Frameworks Publisher ou une autre offre IBM Watson Cloud Service s'il y est souscrit.

IBM Watson Talent Frameworks contient plus de 3000 métiers et plus de 2000 compétences en rapport avec les fonctions générales de l'entreprise (par exemple, les ressources humaines, les finances, le juridique, les ventes), mais aussi le support client, les technologies de l'information, les services bancaires et financiers, le BTP, le conseil, l'éducation, l'énergie, la santé, le tourisme, l'assurance, l'industrie manufacturière, les médias et l'édition, la conception de matériels et logiciels informatiques de pointe, l'industrie pharmaceutique, l'immobilier, le commerce de détail et les télécommunications.

#### 1.1 Offres

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

##### 1.1.1 IBM Watson Talent Frameworks Complete Library

La bibliothèque complète actuelle d'IBM contenant des profils d'emploi et des données spécifiques de compétences. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

##### 1.1.2 IBM Watson Talent Frameworks Job Family

Les profils d'emploi et les données spécifiques de compétences pour une famille de postes particulière issus de la bibliothèque IBM Talent Frameworks. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

##### 1.1.3 IBM Watson Talent Frameworks 10 Jobs

Les données spécifiques d'emploi et de compétences pour 10 profils de postes particuliers issus de la bibliothèque IBM Watson Talent Frameworks. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

##### 1.1.4 IBM Watson Talent Frameworks for the Banking & Financial Services Industry

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché des Services Bancaires et Financiers. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

##### 1.1.5 IBM Watson Talent Frameworks for the Construction Industry

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de la Construction. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.6 IBM Watson Talent Frameworks for the Consulting Services Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques à la fonction de Conseils. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.7 IBM Watson Talent Frameworks for the Customer Services Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques à la fonction de Service Client. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.8 IBM Watson Talent Frameworks for the Education Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de l'Enseignement. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.9 IBM Watson Talent Frameworks for the Energy Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de l'Energie (Pétrole et Gaz). Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.10 IBM Watson Talent Frameworks for General Corporate Functions**

Profils d'Emploi, compétences et données associées spécifiques aux Fonctions Générales de l'Entreprise (Ressources Humaines, Finances, Juridique, Commercial). Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.11 IBM Watson Talent Frameworks for the Healthcare Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de la Santé. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.12 IBM Watson Talent Frameworks for the Hospitality Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de l'Hôtellerie. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.13 IBM Watson Talent Frameworks for Information Technology**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques à la fonction de Technologie de l'Information (TI). Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.14 IBM Watson Talent Frameworks for the Insurance Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché des Assurances. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.15 IBM Watson Talent Frameworks for the IT Hardware Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché du Matériel Informatique. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.16 IBM Watson Talent Frameworks for the Manufacturing Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de la Production. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.17 IBM Watson Talent Frameworks for the Media and Publishing Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché des Médias et de l'Édition. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.18 IBM Watson Talent Frameworks for the Pharmaceutical Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché Pharmaceutique. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.19 IBM Watson Talent Frameworks for the Real Estate Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de l'Immobilier. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.20 IBM Watson Talent Frameworks for the Retail Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché de la Vente. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.21 IBM Watson Talent Frameworks for the Software Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché des Logiciels. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.22 IBM Watson Talent Frameworks for the Telecommunications Industry**

Des profils d'emploi, des compétences et des données associées spécifiques au Marché des Télécommunications. Le contenu sera fourni dans un format standard ou sous la forme d'un abonnement à IBM Watson Talent Frameworks Publisher en fonction des droits du Client.

#### **1.1.23 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Administrative Assistant**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Assistant administratif. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.24 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Data Entry Clerk**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Assistant de saisie de données. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.25 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Sales Representative**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Ingénieur commercial. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.26 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Sales Support Representative**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques au Représentant de support des ventes. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.27 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Customer Service Associate**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Spécialiste du service clientèle. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.28 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Customer Service Representative**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Représentant du service clientèle. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.29 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Help Desk Specialist**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Spécialiste du centre d'assistance. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.30 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Internet Customer Support Representative**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Responsable de l'assistance à la clientèle sur Internet. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.31 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Bartender**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Barman. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.32 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Busser**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Commis débarrasseur. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.33 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Food and Beverage Cashier**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Caissier pour l'alimentation et les boissons. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.34 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Food Server**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Serveur de repas. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.35 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Host or Hostess**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Hôte ou d'Hôtesse. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.36 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Line Cook**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Cuisinier. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.37 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Front Desk Clerk**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Agent du service d'accueil. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.38 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Grounds Maintenance Specialist**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Spécialiste de l'entretien des sols. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.39 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Housekeeper**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Aide ménagère. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.40 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Security Guard**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Agent de sécurité. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.41 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Cashier**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Caissier. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.42 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Greeter**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Hôtesse d'accueil. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.43 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Loss Prevention Associate**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Spécialiste de prévention des pertes. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.44 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Crater or Packer**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Emballeur ou de Conditionneur. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.45 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Logistics Coordinator**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Coordinateur de la logistique. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

#### **1.1.46 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Shipping or Receiving Clerk**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction d'Agent des expéditions ou réceptions. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

### **1.1.47 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Truck and Tractor Operator**

Profil d'emploi, compétences et données associées spécifiques à la fonction de Conducteur de camion et de tracteur. Le contenu sera fourni au format Excel standard.

## **1.2 Services Optionnels**

### **1.2.1 IBM Watson Talent Frameworks Publisher**

Fournit un référentiel central pour le contenu professionnel du Client et lui permet de créer une taxonomie personnalisée des emplois et des compétences à partir d'IBM Watson Talent Frameworks ainsi que de collaborer avec d'autres applications. Les abonnements actifs à IBM Watson Talent Frameworks Publisher permettent au Client de bénéficier des mises à jour régulières du contenu IBM Watson Talent Frameworks qu'il a acheté.

## **1.3 Services d'Accélération**

### **1.3.1 Formation IBM Watson Talent Frameworks**

Durant les 90 premiers jours suivant immédiatement la date de début indiquée dans le Document de Transaction applicable, IBM fournira au Client au total 12 heures de formation sur les bibliothèques IBM Watson Talent Framework dans des modules prédéfinis : Data Content & Architecture, Project Methodology, Profile/Competency Model Creation, Practice Exercises & Review, Facilitating Working Group Sessions, Editing & Creating Competencies, Client Use Cases, IBM Watson Talent Frameworks Technology Platform Methodology, Communications and Data Maintenance & Governance. Le Client doit utiliser ces heures de formation dans la période des 90 premiers jours décrite ci-dessus ; après cette période, les heures de formation inutilisées ne seront plus disponibles pour le Client et ce dernier n'aura droit à aucun avoir ou remboursement pour lesdites heures de formation inutilisées.

### **1.3.2 IBM Watson Talent Frameworks Pilot Consulting**

Durant les 90 premiers jours suivant immédiatement la date de début indiquée dans le Document de Transaction applicable, IBM fournira au Client au total 40 heures de services à distance en vue d'une formation sur les bibliothèques IBM Watson Talent Framework et le contenu IBM Watson Talent Framework personnalisé. IBM présentera la gestion des compétences, le mappage de cinq profils de poste maximum dans une seule famille de postes, y compris des interviews et un atelier spécialisé en calibrage, ainsi que les rapports de situation et de planification de projet (par exemple, lancement du projet, plan de projet, rapports permanents sur l'avancement du projet et réunions d'avancement hebdomadaires (chacune d'une durée maximale d'une heure)). Le Client doit utiliser ces heures de services à distance dans la période des 90 premiers jours décrite ci-dessus ; après cette période, les heures de services à distance inutilisées ne seront plus disponibles pour le Client et ce dernier n'aura droit à aucun avoir ou remboursement pour lesdites heures de services à distance inutilisées.

### **1.3.3 IBM Watson Talent Frameworks Consulting for 10 Jobs**

IBM fournira au Client au total 80 heures de services en vue d'une formation sur les bibliothèques IBM Watson Talent Framework, y notamment une présentation de la gestion des compétences, le mappage du contenu IBM Watson Talent Framework personnalisé pour un maximum de 10 profils de poste dans 2 familles de poste, y compris des interviews et un atelier spécialisé en calibrage, ainsi que les rapports de situation et de planification de projet (par exemple, lancement du projet, modèles de projet applicables, rapports permanents sur l'avancement du projet et réunions d'avancement hebdomadaires (chacune d'une durée maximale d'une heure)).

## **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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://www.ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6DA4FDC02E9E11E8B9DA1016CAD92E2B>

### 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](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. Montant des 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 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 aux Services Cloud.
- Un Accès est le droit d'accès aux fonctionnalités des Services Cloud.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux 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 1<sup>er</sup> janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

#### 5.1 Dispositions générales

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.

## **5.2 Licence de données sans échéance pour Talent Frameworks Data**

IBM confère au Client une licence sans échéance, non exclusive et non cessible pour utiliser les données de la feuille de calcul IBM Watson Talent Frameworks acquise, uniquement dans le propre intérêt du Client à l'échelle de l'entreprise, dont la quantité maximale est indiquée dans le Document de Transaction, sous réserve que le Client demeure en conformité avec ses obligations au titre du présent Descriptif de Services et les dispositions applicables stipulées dans le Document de Transaction pour l'offre IBM Watson Talent Frameworks.

IBM ne garantit pas que le contenu de la feuille de calcul IBM Watson Talent Frameworks ou des exports d'IBM Watson Talent Frameworks Publisher sera compatible avec tout système de gestion de talent tiers, et n'aura aucune obligation de manipuler les exports ou de faire en sorte qu'ils soient compatibles avec tout système de gestion de talent tiers.

## **6. Dispositions dérogatoires**

### **6.1 Utilisation de Données**

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM est toutefois autorisée à utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu des postes et des compétences lors de la fourniture du Service Cloud. Le Contenu utilisable dans IBM Watson Talent Frameworks Publisher doit uniquement inclure des informations sur la définition des compétences et les profils de postes et ne doit pas inclure d'Informations Personnelles Sensibles (SPI) ni d'Informations Identifiant une Personne (PI) relatives à un employé ou un candidat. IBM utilisera ces données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres en interne.