

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud permet au Client de définir les compétences requises, saisir les compétences d'un employé, puis analyser et appliquer les résultats. L'utilisation du Service Cloud par le Client est soumise au nombre d'Utilisateurs Autorisés acquis par le Client et indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE). Le Service Cloud fournira au Client les types suivants de compétences et de fonctions d'évaluation des compétences :

- Définition des compétences : permet de recueillir des cadres de compétences. Le Service Cloud propose des outils qui peuvent être utilisés pour agrandir ou personnaliser un cadre. Les cadres de compétences, avec des nombres variables de catégories de compétence, de compétences et de plages de niveaux de compétences numériques, peuvent être recueillis. Il est également possible de remplir le système de nombreux cadres et de les exposer à des groupes discrets dans l'organisation.
- Définition des profils de poste : permet la création de profils de poste et leur association à des compétences prises dans les cadres de compétences remplis dans le système. Un profil de poste définit les compétences requises pour un individu et le niveau de maîtrise nécessaire pour chaque compétence.
- Organisation modèle : permet de modéliser la structure d'organisation qui a un impact sur la personne qui valide l'évaluation des compétences de chaque employé. La structure d'organisation modèle est ensuite utilisée pour regrouper le reporting des compétences des employés.
- Evaluation des compétences : permet à un individu de voir les compétences relatives à son profil. Cet individu sélectionne le niveau qui décrit le mieux la maîtrise de ses compétences. Un utilisateur peut également évaluer les compétences qui ne sont pas au cœur de son rôle. Par exemple, un individu peut avoir des compétences qu'il a pu développer et utiliser dans un ancien rôle ou emploi. Le système permet également aux individus de sélectionner eux-mêmes leurs profils d'emploi.
- Confirmation des évaluations : permet à un responsable de confirmer ou de remettre en question la maîtrise des compétences de son employé. S'il y a une différence entre l'évaluation du responsable et celle de l'individu, le responsable peut utiliser une fonction qui demande à l'utilisateur de réévaluer ses compétences.
- Définition des actions d'apprentissage et de développement : permet à un individu de voir les niveaux actuels de maîtrise de ses compétences et les niveaux de compétences requis pour son profil. Cela représente un "écart" de compétences ; c'est-à-dire la différence entre le niveau actuel d'une personne et le niveau requis par leur profil. Les plans de développement peuvent être créés avec des objectifs et des actions de développement limités dans le temps et définis par les responsables et les employés. Les activités d'apprentissage et de développement créées par le Client peuvent être ajoutées pour permettre de réduire les écarts de compétences identifiés. Ces informations sont présentées comme un plan d'action d'apprentissage et de développement pour l'individu et peuvent être ajoutées à tous les niveaux d'unité de l'entreprise pour proposer un plan global de formation.
- Analyse des compétences : enregistre les données recueillies sur la base de données des compétences. Des options de menu sont fournies pour générer des rapports et des applications de gestion d'entreprise.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud fournit un référentiel central pour le contenu de postes du Client et peut être utilisé pour gérer et développer des compétences, des modèles et des descriptions de postes ainsi que pour collaborer avec d'autres applications. L'utilisation du Service Cloud par le Client est soumise au nombre d'Instances requises par le Client et indiquées dans l'Autorisation

d'Utilisation (PoE). Le Service Cloud fournira au Client les types suivants de compétences et de fonctions d'évaluation des compétences :

- Définition des compétences : permet de recueillir des cadres de compétences. Le Service Cloud propose des outils qui peuvent être utilisés pour agrandir ou personnaliser un cadre. Les cadres de compétences, avec des nombres variables de catégories de compétence, de compétences et de plages de niveaux de compétences numériques, peuvent être recueillis. Il est également possible de remplir le système de nombreux cadres et de les exposer à des groupes discrets dans l'organisation.
- Définition des profils de poste : permet la création de profils de poste et leur association à des compétences prises dans les cadres de compétences remplis dans le système. Un profil de poste définit les compétences requises pour un individu et le niveau de maîtrise nécessaire pour chaque compétence.

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.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des données personnelles si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des données personnelles sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission des données entre le réseau IBM et le navigateur du Client à l'aide de TLS. Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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)
93 % à 99%	5 %
< 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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. 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 défaillante. 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 quatre heures ouvrables
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 12 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 24 heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 48 heures 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 :

- 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.
- 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 doivent être obtenus pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »).
- c. **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 dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

5.3 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

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, 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.

7.2 Sauvegarde

Des sauvegardes sont réalisées chaque jour pour les instances de production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 30 jours pour les instances de production. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

7.3 Expiration du Service Cloud

Avant l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies du Service Cloud pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisés sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct.

A réception d'une demande d'assistance du Client dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation du Service Cloud, IBM retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

7.4 Reprise après Incident

Si le Client a acheté au moins un environnement de non-production, dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), la reprise après incident sera réalisée à l'aide de mesures commercialement raisonnables pour restaurer les données de production du Client vers un des environnements de non-production du Client avec un objectif de temps de reprise de 1 semaine. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.

7.5 Données Normatives

Nonobstant toute disposition contraire, uniquement à des fins de recherche normative, d'analyse et de production de rapports, IBM est autorisée à conserver et utiliser tout le contenu fourni par le Client à IBM au titre du présent Descriptif de Service dans un format agrégé anonyme (c'est-à-dire de sorte que le Client ne puisse pas être identifié comme source des informations confidentielles et que les informations personnelles permettant l'identification d'employés et/ou de candidats individuels soient supprimées). Les dispositions de la présente clause demeurent applicables après la résiliation ou l'expiration de la transaction.