

IBM Kenexa Talent Insights

Ce Descriptif de Service 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

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights est une solution d'analytique de recrutement qui permet aux utilisateurs de connaître rapidement leurs données de ressources humaines.

- 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.
- Langue : disponible en anglais.
- 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, IBM Kenexa Talent Optimization ou IBM Kenexa BrassRing on Cloud accéderont à Insights par le biais d'un portail de connexion unique.
- Inclut 10 utilisateurs.
- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité de données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Kenexa Talent Insights.

IBM Kenexa Talent Insights est une offre de services de ressources humaines permettant au Client d'entrer, de gérer, de trier et de consulter les informations relatives aux candidatures, recrutements et employés. Le service est fourni dans un environnement Cloud Computing SoftLayer doté d'une connectivité de réseau privé virtuel dédiée. Il permet au Client d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles et informations personnelles sensibles (« PI/SPI ») en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- Informations de contact (par exemple, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, e-mail)
- Informations personnelles sensibles (par exemple, numéro de carte nationale d'identité, date de naissance, nationalité, numéro de passeport, etc.)
- Informations sur l'emploi (par exemple, formation, historique des postes, lieu de travail, rémunération et avantages sociaux et performances)

1.1 Offres facultatives

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa 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.

1.1.2 Services additionnels IBM Kenexa Talent Insights

	Starter Pack Engagement – Année 1	Starter Pack Engagement – Année 2*	Starter Pack Engagement – Année 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Phase 1 – Définition des problèmes métier	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Phase 2 – Réception des données	✓			✓	✓	
Phase 3 – Profilage des données	✓			✓		
Phase 4 – Transformation des données	✓			✓		
Phase 5 – Mise en forme des données	✓			✓	✓	
Phase 6 – Personnalisation des données	✓			✓		
Phase 7 – Analyses et observations	✓	✓	✓			✓
Phase 8 – Examen et conclusion	✓	✓	✓			✓

*Les Starter Pack Engagements de deux ans comprennent tous les services des années 1 et 2, comme indiqué ci-dessus.

**Les Starter Pack Engagements de trois ans comprennent tous les services des années 1, 2 et 3 comme indiqué ci-dessus.

***La phase 1 des Services de préparation de données incluent UNIQUEMENT une « Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données ».

Définition des Phases

a. Phase I (Starter Pack Engagements) – Définition des problèmes métier

- Réunion de lancement gérée à distance
 - 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.
 - Identification du ou des problèmes métier clés, objectifs stratégiques et intérêts en matière de données du Client pour Talent Insights, et identification d'un seul domaine d'analyse pour l'engagement.

Livrables :

- Présentation de lancement et récapitulatif écrit décrivant les problèmes métier/objectifs stratégiques et le domaine unique d'analyse convenu qui seront la cible principale de l'engagement. Identification des sources de données préliminaires par IBM.
- Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données
 - Classement des objectifs stratégiques et problèmes métier clés selon un ordre de priorité, afin de sélectionner un domaine d'analyse clé à explorer par le consultant IBM et le Client.
 - Les trois sources de données incluses dans le starter package seront structurées de façon assez large afin de prendre en charge le domaine d'analyse clé inclus dans l'engagement de prestations de conseils, ainsi que des analyses plus générales axées sur le Client.
 - D'autres domaines d'analyse peuvent être pris en charge par le biais de l'achat d'engagements de prestations de conseils supplémentaires.
 - Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données convenues.

Livrables :

- 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.

***** Phase I (Pour Data Preparation Services Engagement) Examen de la disponibilité et des besoins en matière de données**

Examen des exigences en matière de source de données et mise en corrélation avec les modèles de données d'application de ressources Talent Insights. (Ce service n'inclut pas de réunion de lancement.)

- Définition des éléments de données à extraire et à livrer pour les sources de données convenues.

Livrables :

- 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 impliquant des services de données sans prestation de conseils. Lorsque des prestations de conseils sont achetées et utilisées conjointement avec la configuration de données, des modèles personnalisés peuvent être développés.

b. Phase II – Réception des données

Livraison des fichiers à des fins de traitement par IBM.

- Sources de données tierces
 - Le Client reçoit les détails permettant de transmettre des fichiers
 - Le Client livre des fichiers de données à IBM
 - Les fichiers doivent être livrés dans des modèles de style csv pré-définis par IBM conformément aux conventions de dénomination de colonne requises pour les zones standard.
 - Les modèles totalement personnalisés utilisés à l'appui d'une source de données peuvent comprendre jusqu'à 3 fichiers distincts mais associés.
 - Chaque fichier dans un modèle ne doit pas dépasser 250 Mo ou 100 colonnes. Si les sources de données dépassent l'un quelconque des critères relatifs au nombre de fichiers, à la taille de fichier ou au nombre de colonnes, elles compteront pour plusieurs sources de données et seront facturées en conséquence.
 - La démographie ou d'autres données détaillées doivent être fournis si des hiérarchies de données doivent être prises en charge.
 - IBM surveille et teste les outils de stockage et de livraison de données nécessaires pour les mises à jour de fichier achetées.

Livrables :

- Confirmation de la réception et de la conformité des fichiers aux exigences.
- Sources de données Kenexa
 - Si un connecteur existe, les données seront mises à disposition et chargées quotidiennement.

c. **Phase III – Profilage des données**

La ou les sources de données sont examinées et des statistiques et informations sont collectées à propos des fichiers pour clarifier la structure, le contenu, les relations et les règles de dérivation des données.

- Un aperçu de la qualité des fichiers de données est généré ; il comprend les détails des données manquantes, des données incorrectement formées et des données formatées de façon incohérente.
- Le Client est consulté au sujet des données manquantes ou incorrectement formées et de nouveaux fichiers de données sont livrés selon les besoins.
- Le Client est consulté au sujet des règles et procédures à mettre en œuvre lors des étapes de mise en forme et de transformation des données.
- Rédaction des synonymes de fichier et personnalisation.
- Jusqu'à trois opérations au niveau des fichiers définitifs sont admis de la part du Client avant que les fichiers définitifs soient acceptés pour mise en forme.

Livrables :

- Les formats des fichiers définitifs sont établis, puis le Client livre les fichiers définitifs. Personnalisation des formats de fichier documentés.

d. **Phase IV – Transformation des données**

Formulation d'une structure globale à l'intérieur et entre des sources de données.

- IBM Kenexa passe en revue les relations de fichier entre Kenexa et les sources de données tierces.
- IBM Kenexa vérifie les relations parent/clé externe pour la reconnaissance croisée entre les ensembles de données.
- IBM Kenexa formule le prototype de la structure de données globale.
- IBM Kenexa valide et teste la structure de données.

Livrable :

- La structure de données globale et les étapes de transformation sont documentées à des fins d'utilisation dans des charges de données ultérieures par le Client ou par IBM Data Services lorsque des engagements d'actualisation de données optionnels sont achetés.

e. **Phase V – Mise en forme des données**

Normalisation et nettoyage des sources de données

- IBM Kenexa crée des règles métier pour la mise en forme des données, puis réalise la mise en forme des données. Cela consiste, mais sans y être limité :
 - Identification des données manquantes et des données dont le type est incorrect dans une zone (nombres dans une zone alphabétique, date dans une zone de devise, etc.) et résolution en collaboration avec le Client.
 - Application d'en-têtes de colonne descriptifs pour les zones personnalisées et conformité avec les conventions de dénomination des fichiers standard.
 - Problèmes liés à la structure de fichier de base, tels que la suppression des en-têtes de ligne, en-têtes imbriqués, colonnes de ligne vides, lignes vides, lignes textuelles suivant les données, lignes récapitulatives et colonnes, sous-totaux et agrégations, espaces de début et de fin et données en double.

- Les services de données ne traiteront PAS, sans prestations supplémentaires souscrites, les incohérences dans la mise en forme des intitulés de poste, diplômes ou autres données de texte libre non contrôlées dans les données source ; ils ne traiteront pas non plus les problèmes de qualité sous-jacents liés aux valeurs manquantes, valeurs constantes, déséquilibres, catégories influentes, anomalies et asymétries. Sauf indication contraire, ces opérations relèvent de la responsabilité du Client.
- IBM confirme le processus et le planning des charges de données récurrentes, le cas échéant. Le Client peut choisir d'acheter séparément des engagements d'actualisation de données supplémentaires.

Livrable :

- Documentation des étapes de nettoyage de données effectuées et fichiers nettoyés prêts à être chargés.

f. **Phase VI – Personnalisation des données**

Les spécifications de personnalisation de données collectées et mises en œuvre dans la phase I de l'intégration de source de données est mise en œuvre ; elle comprend l'ajout ou la modification de synonymes, de regroupements de données, d'agrégations par défaut et de questions prédéfinies.

- Les fichiers de données sont testés.
- IBM collecte, documente et met en œuvre les personnalisations.
- IBM Data Intégration transmet le projet à la phase de prestations de conseils.

Livrables :

- Confirmation de test et personnalisation

g. **Phase VII – Analyses et observations**

- Partage des observations liées aux problèmes métier/objectifs stratégiques, tels qu'ils sont identifiés lors du lancement.
- Démonstration et partage des meilleures pratiques sur Talent Insights afin d'aider le Client à tirer le meilleur parti de l'outil.
- 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.

Livrables :

- Analyse des questions relatives aux problèmes métier/objectifs stratégiques 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.

h. **Phase VIII – Examen et conclusion**

- Présentation de la direction générale (livrée à distance) sur les résultats des analyses par le biais de Talent Insights pour les problèmes métier et les objectifs stratégiques.
- Transfert du Client vers le service de support global et indication des détails sur la procédure d'achat de services incrémentiels, selon les besoins.

Livrables :

- Présentation de la direction générale, basée sur les résultats de 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.

1.1.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée d'un an

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée d'un an peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau ci-dessus) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Il s'agit notamment des services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les

sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 8.3) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée de deux ans

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée de deux ans peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Les services fournis au cours de la première année sont les suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 8.3) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations.

Au cours de la deuxième année, des services de conseils supplémentaires sont fournis dans le cadre de l'identification et l'analyse des problèmes métier incrémentiels ou permanents. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels supplémentaires de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Durée de trois ans

L'engagement IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack d'une durée de trois ans peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up). Il s'agit d'un regroupement de services (décrit dans le tableau ci-dessus) aidant les nouveaux clients lors du processus d'intégration. Les services fournis au cours de la première année sont les suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 8.3) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; préparation initiale et chargement unique de trois sources de données, formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations.

Au cours des années deux et trois, des services de conseils supplémentaires sont fournis dans le cadre de l'identification et l'analyse des problèmes métier incrémentiels ou permanents. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels supplémentaires de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) (décrit dans le tableau ci-dessus) comprenant la configuration et le chargement uniques d'une source de données de ressources humaines (comme défini dans la Clause 8.3). En l'absence d'un modèle de données Talent Insights pré-existant, les services d'intégration de données doivent être achetés conjointement avec les services de conseils.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) (décrit dans le tableau ci-dessus) et comprend les services suivants : assistance d'un consultant dédié pour définir les problèmes métier, identifier les sources de données (telles qu'elles sont définies dans la Clause 8.3) dans le cadre de l'analyse des questions métier clés ; formation aux produits et conseils pour formuler des observations et recommandations. La configuration de nouvelles sources de données ou le rechargement des données ne sont pas inclus, sauf si des services optionnels de préparation ou d'actualisation de données sont achetés. Sauf indication contraire, tous les services, y compris la réunion de lancement, sont livrés à distance.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh peut être acheté sous la forme d'un service de configuration (Set Up) ou à la demande (On Demand) comprenant un seul chargement d'une source de données de ressources humaines (comme défini dans la Clause 8.3). Les actualisations de fichier correspondent au chargement de données nouvelles ou incrémentielles vers une source de données configurée dans le cadre de l'engagement Services Starter Pack ou de l'engagement de services de préparation de données autonomes.

Les services inclus dans les activités d'actualisation de fichier de données sont décrits ci-dessous.

- Les services comprennent la phases de réception, de profilage, de transformation et de mise en forme des données d'IBM Kenexa Talent Insights Data Integration, qui sont incluses dans la configuration des fichiers.
- L'utilisation des engagements d'actualisation de données nécessite l'achat préalable d'un Engagement de Services de Préparation de Données pour la source de données à actualiser et le respect exact des structures de fichier précédemment configurées.
- Tous services d'actualisation de fichier de données dépassant ce périmètre, y compris, sans s'y limiter, les modifications de structure de données, de règles de nettoyage de données et de personnalisation de données effectuées lors du profilage des données, peuvent être souscrits séparément au titre d'un Descriptif de Service.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, 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 quatre 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 (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
93,0 % – 99,2 %	5%

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Moins de 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.

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 <hr/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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 1 heure
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 2 heures ouvrables
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droits 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. **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 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 (« PoE ») 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 suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration initiale s'applique au prix et selon les modalités de facturation indiqués 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. Dispositions supplémentaires spécifiques aux Offres

7.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

7.2 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 des présentes Conditions d'Utilisation au format 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.

7.3 Traitement des Données

Pour les transactions effectuées dans tous les pays membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, les dispositions suivantes sont applicables :

Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des pays suivants : États-Unis, Irlande et Pays-Bas.

En fonction de la structure de support de service spécifique du Client, ce dernier accepte également qu'IBM transfère du contenu, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination des autres pays suivants :

Afrique du sud, Allemagne, Amérique latine, Australie, Brésil, Canada, Chine, Espagne, Finlande, France, Hong Kong, Japon, Mexique, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Suède et Suisse.

Le Client accepte qu'IBM puisse, sur préavis, modifier cette liste de pays d'implantation lorsqu'elle juge cela raisonnablement nécessaire pour la fourniture des Services Cloud.

Lorsque les normes américano-européennes « US-EU » et suisse-européennes « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks ne s'appliquent pas à un transfert de Données personnelles EEA ou Suisses, les parties ou leurs sociétés affiliées concernées pourront conclure les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne correspondantes, non modifiées et standard, conformément à la Décision 2010/87/EU de la Commission Européenne, en supprimant les clauses facultatives. Tout différend ou obligation découlant de ces contrats, même s'ils sont conclus par des sociétés affiliées, sera traité comme si le différend ou l'obligation existait entre les parties au titre du présent Contrat.

7.4 Définitions de données

Source de données de ressources humaines : application de ressources humaines 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.

Source de données : une source de données est définie comme étant le système transactionnel source d'origine, même si les données sont exportées à partir d'un entrepôt de données. Une source de données s'appuie sur un modèle. Il peut s'agir d'un modèle IBM Kenexa existant ou d'un modèle personnalisé généré par les services. Les modèles personnalisés doivent être développés à l'aide des heures de prestations de conseils fournies dans le cadre du starter package ou avec des modules complémentaires d'engagements de prestation de conseils.

Entrepôt de données : un entrepôt de données peut être considéré comme étant plusieurs sources de données en fonction du type de données extraites. Une source de données unique issue d'un entrepôt de données est un fichier unique ou une série de trois fichiers interdépendants maximum comportant moins de 100 colonnes articulées autour d'une application de ressources humaines, 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 HRIS.

7.5 Obligations du Client

- Le Client est tenu d'honorer ses engagements de confidentialité de données vis-à-vis des employés lors de l'utilisation d'IBM Kenexa Talent Insights.
- Le Client sera tenu d'attribuer des types d'utilisateur afin de restreindre l'accès utilisateur aux données appropriées.
- Lorsque des engagements optionnels de prestation de conseils ou de service d'intégration de données 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 oeuvre, les plannings et les coûts des projets.

- Lorsque le Client confirme qu'il est prêt à lancer les engagements starter package, les engagements optionnels de prestation de conseils et/ou les engagements de préparation de données et que le lancement a eu lieu, les services (à l'exception des actualisations de données, qui sont traitées dans une rubrique distincte ci-dessous) doivent être utilisés dans les 3 mois, sinon ils arrivent à expiration. 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.
- 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.
- En cas d'achat d'engagements d'actualisation de données (mensuels ou trimestriels), les données doivent être livrées selon le planning de projet convenu et à intervalles réguliers. Les Clients ne sont pas autorisés à ignorer une actualisation. Celle-ci sera considérée comme utilisée lorsque la période d'actualisation planifiée est dépassée de plus de 5 jours ouvrables. Les actualisations de données et autres engagements de service ne pourront pas être prolongés au-delà de la période d'abonnement du produit et arriveront automatiquement à expiration sans remboursement.
- Talent Insights est expressément conçu pour les analyses de ressources humaines ; par conséquent, aucune donnée autre que les données de ressources humaines ne peuvent être insérées 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.