

Avenant Premium Success à la Politique relative au support et à la maintenance d'iCIMS

Le présent Avenant Premium Success (ci-après l'« Avenant ») à la Politique relative au support et à la maintenance d'iCIMS (ci-après la « PSM ») s'applique uniquement aux Abonnés ayant souscrit à l'offre iCIMS Premium Success en signant un Bon de commande faisant expressément référence au présent Avenant (ci-après les « Abonnés Premium »). Cet Avenant fait partie du Contrat d'abonnement et complète et modifie la PSM pour les Abonnés Premium. En cas de conflit entre le présent Avenant, la PSM et/ou le Contrat d'abonnement, sauf indication contraire expresse, le Contrat d'abonnement prévaut. Tous les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat d'abonnement alors en vigueur, publié à l'adresse <https://www.icims.com/gc/subscription-agreement>. À l'exception des dispositions, termes et conditions énoncés ci-dessous, l'ensemble des dispositions, termes et conditions de la PSM et du Contrat d'abonnement continuent de rester pleinement en vigueur.

Les dispositions suivantes remplacent ou complètent celles contenues dans la PSM qui relèvent du même objet :

Définitions

« **Heures de bureau normales** » signifie 24 h/24 et 7 j/7, à l'exclusion des jours fériés reconnus par iCIMS¹.

« **Pourcentage de disponibilité** » signifie 99,99 %.

Définitions de la gravité et délais de réponse

Ces délais reflètent la période de temps ciblée entre la réception de la notification d'un problème par le Contact de support d'iCIMS, la réponse initiale et la résolution du problème, respectivement, par iCIMS.

Gravité du problème	Définition	Réponse initiale	Mise à jour du statut	Remontée du problème (conformément au tableau ci-dessous)	Solution de rechange (si possible)	Résolution du problème
Niveau de gravité 4	Tout problème constituant (i) un changement demandé d'une configuration existante, (ii) une question relative à la facilité d'utilisation, à la documentation, à la formation ou à toute autre question de développement des connaissances, ou (iii) une demande d'amélioration.	12 heures	Selon ce qui est jugé opportun	N/A	N/A	Selon ce qui est jugé opportun

Rétablissement après Sinistre

En cas de Sinistre, iCIMS emploiera des efforts commercialement raisonnables pour rétablir l'accès à l'Abonnement dans un délai de huit (8) heures (ci-après l'« Objectif de délai de rétablissement ») en utilisant les Sauvegardes les plus récentes. Les délais de rétablissement réels varieront en fonction de la nature et de l'étendue du Sinistre. iCIMS emploiera des efforts commercialement raisonnables pour récupérer les données à partir d'une sauvegarde réalisée huit (8) heures maximum avant le Sinistre (ci-après l'« Objectif de point de récupération »).

Attribution d'une ressource Customer Success

L'offre Premium Success prévoit l'attribution d'une ressource Customer Success à l'Abonné Premium. Les ressources Customer Success sont des experts de produits qui entrent en contact avec les Abonnés Premium afin de les aider à se familiariser avec l'utilisation d'un produit. Ils partagent notamment des conseils et formulent des recommandations destinés à optimiser l'utilisation actuelle du produit par l'Abonné Premium.² iCIMS attribue une ressource Customer Success à l'Abonné Premium

¹ Une liste des jours fériés locaux reconnus par iCIMS pour une année donnée est disponible sur le site iCIMS Care : [Calendrier des jours fériés d'iCIMS](#).

² L'Abonné assume la responsabilité de l'évaluation de tout conseil ou de toute recommandation reçu(e) de la part d'iCIMS et de la mise en application de ladite recommandation. Une consultation consiste uniquement en une consultation du système et n'inclut pas de consultation du processus.



après l'achat de l'offre Premium Success ou à la fin du déploiement (le dernier de ces événements étant retenu). Après l'attribution d'une ressource Customer Success, les heures de disponibilité de la ressource sont confirmées avec l'Abonné Premium, mais doivent être comprises entre 7h00 et 19h00, heure de l'Est (GMT-05:00). Le support proposé dans le cadre de l'offre Premium Success sera assuré en langue anglaise exclusivement.

Premium Engagements³

À la fin du déploiement, les Abonnés Premium Success peuvent commencer à solliciter des [Premium Engagements⁴](#). Les Abonnés Premium peuvent demander des Premium Engagements aussi souvent qu'ils le désirent, mais seul un Premium Engagement peut être utilisé activement à la fois. Un Premium Engagement actif doit être terminé avant d'entamer un Premium Engagement différent. La prestation du Premium Engagement dépend d'un calendrier convenu d'un commun accord entre l'Abonné Premium et iCIMS. L'Abonné Premium peut solliciter un Premium Engagement en adressant une demande sur le site iCARE. La ressource Customer Success attribuée confirmera la réception de la demande dans les douze (12) heures et fournira à l'Abonné Premium un calendrier actualisé pour la prestation du Premium Engagement, selon les consignes de préparation correspondantes.

iCIMS se réserve le droit de modifier la bibliothèque des Premium Engagements à tout moment, à sa seule discrétion. Les Premium Engagements seront programmés du lundi au vendredi, entre 9h00 et 17h00, heure de l'Est (GMT-05:00), à l'exclusion des jours fériés reconnus par iCIMS⁵, sauf indication contraire spécifiée dans la description du Premium Engagement. Afin de lever toute ambiguïté, les Premium Engagements sont de nature consultative et n'entraînent pas le transfert ni la cession de droits de propriété intellectuelle entre les parties. Les Premium Engagements sont disponibles uniquement en langue anglaise.

Contrôle de l'intégrité du système

L'Abonné a droit à un contrôle de l'intégrité du système par an⁶. La programmation du contrôle de l'intégrité du système est soumise à un calendrier convenu d'un commun accord entre l'Abonné Premium et iCIMS. Les rendez-vous doivent être pris auprès de l'équipe Customer Success.

Accès prioritaire à la formation

L'Abonné peut réserver des places FastTrack jusqu'à un (1) mois avant la formation programmée.⁷

Produit éligibles à l'offre Premium Success

L'offre Premium Success peut être souscrite pour ajouter des fonctionnalités de support et des services à l'Abonnement. En cas d'achat, l'offre Premium Success ne peut être souscrite pour un sous-ensemble d'abonnements achetés par un Abonné Premium. À ce titre, l'Abonné peut se voir facturer des frais Premium Success supplémentaires si d'autres abonnements à des produits Talent Acquisition Suite (ex. : Recruit, Onboard, Connect) sont ajoutés par ledit Abonné Premium, ou si des extensions d'abonnements à des produits Talent Acquisition Suite précédemment achetés sont ajoutées.

Modifications de l'offre Premium Success

iCIMS peut modifier son offre Premium Success à tout moment, à sa seule discrétion.

³ L'Abonné assume la responsabilité de l'évaluation de tout conseil ou de toute recommandation reçu(e) de la part d'iCIMS et de la mise en application de ladite recommandation. La mise en application de commentaires peut nécessiter un projet, une ressource de projet ou des recommandations de formation, pouvant faire l'objet d'un coût supplémentaire. Une consultation consiste uniquement en une consultation du système et n'inclut pas de consultation du processus.

⁴ Cet hyperlien redirige vers le site <https://care.icims.com/s/premium-engagements>.

⁵ Une liste des jours fériés locaux reconnus par iCIMS pour une année donnée est disponible sur le site iCIMS Care : [Calendrier des jours fériés d'iCIMS](#).

⁶ L'Abonné assume la responsabilité de l'évaluation de tout conseil ou de toute recommandation reçu(e) de la part d'iCIMS et de la mise en application de ladite recommandation.

⁷ Sous réserve des disponibilités. Les places sont réservées aux Abonnés Premium, mais d'autres Abonnés Premium peuvent demander et réserver des places pour la session. iCIMS peut, à sa seule discrétion, réserver plus de places en cas de forte demande.