



POLITIQUE RELATIVE AU SUPPORT ET À LA MAINTENANCE

La présente Politique relative au support et à la maintenance (« **PSM** ») fait partie du Contrat d'abonnement conclu entre l'Abonné et iCIMS. En cas de conflit entre la présente Politique et le Contrat, sauf disposition contraire expresse, le Contrat prévaut. Tous les termes commençant par une majuscule non définis aux présentes ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat d'abonnement alors en vigueur disponible à l'adresse <https://www.icims.com/gc/subscription-agreement>.

La présente Politique s'applique aux pratiques de support et de maintenance de l'Abonnement. Les pratiques de support et de maintenance spécifiques aux Power-Up sont énoncées dans notre Politique relative au support et à la maintenance des Power-Up en vigueur, intégrée à la présente Politique par renvoi et disponible à l'adresse suivante :

https://www.icims.com/wp-content/uploads/2020/10/Power-Up-Support-Maintenance-Policy-08AUGUST2014_RB-2.pdf

Définitions

- ❑ « **Sauvegarde** » désigne une sauvegarde chiffrée des serveurs, y compris des Données de l'Abonné, des historiques, des configurations et des fichiers de contrôle nécessaires pour rétablir la configuration de l'Abonnement de l'Abonné en cas de Sinistre.
- ❑ « **Point de démarcation** » désigne le routeur frontière d'iCIMS qui est utilisé pour établir la connectivité de l'Environnement hébergé vers l'Internet public.
- ❑ « **Sinistre** » désigne tout acte de la nature (par ex. incendie, tremblement de terre, catastrophe naturelle), acte d'un gouvernement (par ex. guerre, terrorisme, embargo), ou tout autre acte ou circonstance échappant au contrôle raisonnable d'iCIMS qui entraîne une défaillance ou une destruction partielle ou totale du matériel informatique, des capacités de communication ou des installations de l'Environnement hébergé.
- ❑ « **Environnement hébergé** » désigne les sites hébergés des applications, réseaux et serveurs iCIMS supportant l'Abonnement. Des informations spécifiques concernant l'Environnement hébergé sont disponibles à l'adresse <https://www.icims.com/gc-it>.
- ❑ « **Incident** » désigne l'un des éléments suivants :
 - (i) une question concernant l'utilisation et/ou le fonctionnement de l'Abonnement ;
 - (ii) une demande d'attribution d'un siège, de planification de rapports ou une autre modification d'une configuration existante qu'iCIMS effectue généralement dans le cadre de la PSM et non au titre un nouveau Bon de commande ;
ou
 - (iii) une circonstance qui empêche l'utilisation et/ou l'exécution de l'Abonnement, y compris, mais sans s'y limiter, un événement entraînant une dégradation des performances, une indisponibilité des fonctionnalités, des erreurs, des incidents de sécurité ou d'autres défauts, de sorte que l'Abonnement, pris dans son ensemble, ne fonctionne pas comme décrit dans la documentation.
- ❑ « **Résolution d'Incident** » désigne ce qui suit :
 - (i) en ce qui concerne le point (i) ci-dessus, une réponse correcte à la question concernant la configuration, l'utilisation et/ou le fonctionnement d'un Abonnement ;
 - (ii) en ce qui concerne le point (ii) ci-dessus, un changement de configuration conforme à la documentation de l'Abonnement qui répond en grande partie à la demande ;
 - (iii) en ce qui concerne le point (iii) ci-dessus, un correctif, une correction ou une correction des bogues de sorte que l'Abonnement soit substantiellement conforme à sa documentation ; ou
 - (iv) en ce qui concerne les points (i), (ii) ou (iii) ci-dessus, une notification indiquant qu'un Incident est causé par un Programme ou Service non fourni par iCIMS.
- ❑ « **Période de maintenance** » désigne la période pendant laquelle l'Abonnement peut ne pas être disponible en raison d'une maintenance du système, de mises à niveau et d'autres exigences de l'Environnement hébergé.

- « **Heures de bureau normales** » désigne 24h/24h et 5j/7j (21h00 ET dimanche - 21h00 ET vendredi ; 2h00 GMT lundi - 2h00 GMT samedi), à l'exclusion des jours fériés reconnus par iCIMS¹.
- « **Disponibilité de l'Abonnement** » désigne la disponibilité de l'Abonnement au Point de démarcation pour utilisation par l'Abonné sans Incident de gravité 1, 24h/24h, 7j/7j, 365 jours par an (24x7x365) moins la Période de maintenance et l'Objectif de délai de rétablissement, et représente la disponibilité combinée des réseaux et serveurs supportant l'Abonnement.
- « **Mises à jour** » désigne les mises à jour, améliorations, révisions, corrections, correctifs ou autres modifications de l'Abonnement qu'iCIMS met généralement à la disposition de tous les Abonnés ayant un Abonnement actif, mais n'inclut pas les modules ou composants supplémentaires et autres applications vendus séparément au titre d'un Bon de commande. Chaque Mise à jour est réputée faire partie d'un Abonnement une fois placée dans un environnement de production. Dans un souci de clarté, une Mise à jour n'inclut pas la publication d'une version améliorée d'un module, d'un composant et/ou d'une application qui peut être disponible moyennant des frais supplémentaires en vertu d'un Bon de commande.
- « **Pourcentage de disponibilité** » désigne 99,9 %.

Support

L'Abonné désignera un administrateur système principal (« **Admin système** ») pour toutes les Questions relatives au support en vertu du présent Contrat. L'Abonné peut désigner un Admin système secondaire sur demande. Toutes les questions de support doivent être adressées à un contact support iCIMS via les équipes du service clientèle iCIMS aux coordonnées suivantes pendant les Heures de bureau normales :

Lieu du support	Numéro de téléphone
Amériques	(800) 889-4422
Europe	+44 (0) 118-9000 706

Les équipes du service clientèle iCIMS peuvent également être contactées directement via l'Abonnement en cliquant sur le bouton « Help » en haut à droite. Cela orientera l'Admin système vers le Site de support à la clientèle iCIMS et permettra à l'Admin système de soumettre des tickets, de visualiser les tickets antérieurs et d'accéder à la Base de connaissances de formation, aux conseils et astuces et à la FAQ d'iCIMS.

Hébergement

La Disponibilité de l'Abonnement, mesurée sur la base d'un mois civil, sera supérieure ou égale au Pourcentage de disponibilité. Nonobstant les incidents de réseau de l'Abonné/côté Utilisateur, l'Abonnement répondra aux demandes de l'Utilisateur, en moyenne, en moins d'une (1) seconde.

Dans le cadre des normes de performance ci-dessus, iCIMS est connecté à la dorsale Internet via plusieurs connexions à fibre optique ultra haut débit. Les routeurs issus de technologies de pointe assurent l'équilibrage de charge et de reprise. Ces routeurs sont configurés pour basculer instantanément en cas de panne d'une connexion donnée. Chaque connexion suit un chemin différent de la dorsale Internet, de sorte que le circuit bascule automatiquement vers la meilleure connexion disponible.

Incidents

Chaque fois que l'Admin système fait appel au Support iCIMS, les informations suivantes doivent être fournies :

- Nom de l'Abonné, nom de l'Admin système, adresse électronique et numéro de téléphone (y compris l'indicatif régional) ;
- Informations sur la nature de l'Incident ;
- Informations sur l'emplacement de l'Incident ;
- Tout message d'erreur de l'Abonnement associé à l'Incident et les étapes qui ont mené à l'Incident ;
- Description détaillée de l'Incident ; et
- Impact de l'Incident (dans la classification des Incidents, iCIMS prend en compte l'impact sur l'Abonné et les Utilisateurs).

¹ ET - Heure de l'Est (GMT-5:00) ; GMT - Heure moyenne de Greenwich. Veuillez noter que toutes les heures de bureau sont les heures de bureau locales d'iCIMS pour le bureau d'assistance régional, sous réserve des jours fériés locaux. Une liste des jours fériés locaux reconnus par iCIMS pour une année donnée est disponible sur le site iCIMS Care sur [iCIMSHoliday Schedule](#).

Si iCIMS a connaissance d'un Incident et/ou l'Abonné notifie à iCIMS un Incident, iCIMS devra résoudre l'Incident en fonction de sa gravité, telle que déterminée par iCIMS à sa seule et entière discrétion. iCIMS devra déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre à l'Abonné dans le délai prévu pour le niveau de gravité correspondant, en accusant réception de la notification de l'Incident et du statut d'un plan d'action initial pour résoudre l'Incident. iCIMS devra déployer tous les efforts commercialement raisonnables, au vu de la gravité et de la complexité de l'Incident, pour résoudre l'Incident dans les délais prévus pour le niveau de gravité correspondant.

Définitions de gravité et délais de réponse²

Ces délais reflètent le délai cible entre la réception de la notification d'un Incident par le support iCIMS et la réponse initiale et la résolution de l'Incident, respectivement, par iCIMS.

Gravité de l'Incident	Définition	Réponse initiale	Mise à jour du statut	Remontée (conformément au tableau ci-dessous)	Solution de rechange (si possible)	Résolution de l'Incident
Gravité 1	Tout Incident qui (i) compromet l'intégrité ou la sécurité de l'Abonnement ou des Données, ou (ii) empêche complètement le fonctionnement de l'Abonnement ou empêche un Utilisateur de poursuivre raisonnablement son travail, et pour lequel il n'y a pas de solution de rechange raisonnable.	Trente (30) minutes	Toutes les heures	Remontée au contact le plus élevé sous huit (8) heures	Quatre (4) heures	Un (1) Jour
Gravité 2	Tout Incident qui (i) limite substantiellement le fonctionnement de l'Abonnement, mais pour lequel il existe une solution alternative ou une solution de rechange, ou (ii) ne restreint pas substantiellement les opérations de l'Abonnement, mais pour lequel il n'existe pas de solution alternative ou de solution de rechange.	Deux (2) heures	Tous les jours	Remontée au prochain contact sur une base quotidienne	Un (1) Jour	Une (1) semaine
Gravité 3	Tout Incident qui ne limite pas substantiellement le fonctionnement de l'Abonnement et pour lequel il existe une solution alternative ou une solution de rechange.	Huit (8) heures	Toutes les semaines	Remontée au contact suivant sur une base trimestrielle	N/A	Mise à jour suivante ³
Gravité 4	Tout Incident 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.	Vingt-quatre (24) heures	Selon ce qui est jugé opportun	N/A	N/A	Selon ce qui est jugé opportun

² Les e-mails et les messages vocaux sont réputés « reçus » par iCIMS au début de l'heure ouvrable suivante.

³ La « Mise à jour suivante » peut inclure, mais n'impose pas, des mises à jour mineures, améliorations, révisions, corrections, correctifs ou autres modifications de l'Abonnement qu'iCIMS met généralement à la disposition de tous les Abonnés ayant un Abonnement actif. Par souci de clarté, des mises à jour mineures seront désignées par des changements dans la décimale de la version précédente.

Remontée et prévention

En cas de remontée, les contacts internes d'ICIMS sont les suivants :

Niveau	Fonction
1 ^{er} niveau	Responsable du Service Client
2 ^{ème} niveau	Responsable Labs - Ingénierie, Directeur du Service Client, et/ou Responsable de l'Hébergement cloud (selon le cas)
3 ^{ème} niveau	Directeur/VP Labs - Ingénierie, et/ou Directeur/VP, Hébergement cloud (selon le cas)
4 ^{ème} niveau	VP, Services et/ou Directeur de la technologie (selon le cas)

Suivi

Pour tous les Incidents de Gravité 1, iCIMS mettra à la disposition de l'Admin système un rapport d'Incident dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la Résolution de l'Incident, comprenant les mesures prises par iCIMS pour résoudre l'Incident, le délai de réponse et le délai de résolution. iCIMS conservera les rapports d'Incident pendant au moins un (1) mois pour consultation ultérieure par l'Admin système.

Maintenance

iCIMS fournit des Mises à jour incluant des Résolutions d'Incident rapidement après la disponibilité de la Résolution d'Incident. Les mises à jour qui comprennent des améliorations ou d'autres changements sont généralement fournies sous trente (30) jours suivant la disponibilité générale de cette Mise à jour.

Sécurité des données

Les serveurs et le réseau supportant l'Abonnement sont situés dans l'Environnement hébergé qui est sécurisé par une sécurité 24h/24h, 7j/7j, 365j/an, des entrées et sorties contrôlées des parties inscrites uniquement, et de multiples couches de sécurité logique via des pare-feu, la gestion du routeur et des mots de passe utilisateur. Des informations spécifiques concernant l'Environnement hébergé sont disponibles à l'adresse <https://www.icims.com/gc-it>. En outre, iCIMS utilise des technologies de groupage, d'équilibrage de charge et de basculement sur les serveurs supportant l'Abonnement. Tous les serveurs sont configurés avec des solutions de stockage redondantes.

L'Abonnement utilise des mécanismes d'authentification et d'autorisation, y compris l'utilisation de listes de contrôle d'accès, pour s'assurer que les Données de l'Abonné ne peuvent être consultées que par les Utilisateurs autorisés par l'Abonné. La configuration recommandée de l'Abonnement utilise le chiffrement en transit, l'authentification et l'autorisation de l'Abonné, et le chiffrement statique. iCIMS utilise des logiciels commercialement disponibles et d'autres outils pour maintenir raisonnablement la sécurité de l'Abonnement.

iCIMS surveille ses systèmes 24h/24h, 7j/7j, 365j/an, grâce à une combinaison d'outils tiers et exclusifs pour garantir la détection et la notification précoces d'Incidents potentiels, avec du personnel technique d'astreinte disponible pour empêcher les Incidents ou corriger rapidement un Incident qui est survenu.

iCIMS réalise une Sauvegarde au moins une fois par jour et avant toute Mise à jour de l'Abonnement. iCIMS conserve sept (7) jours de Sauvegardes quotidiennes chiffrées et transfère quotidiennement les Sauvegardes chiffrées vers un lieu de stockage sécurisé. iCIMS envoie également des journaux de transaction chiffrés à ses installations de rétablissement après sinistre tout au long de la journée. iCIMS conserve des Sauvegardes chiffrées pendant environ un (1) an.

Rétablissement après sinistre

La majorité de l'infrastructure technique d'iCIMS a été structurée pour le cloud et tire parti des meilleures pratiques telles que la haute disponibilité et la répllication des services sur plusieurs sites.

En cas de Sinistre, iCIMS emploiera des efforts commercialement raisonnables pour rétablir l'accès à l'Abonnement dans un délai de vingt-quatre (24) heures (« **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 de l'Abonné à partir d'une Sauvegarde réalisée moins de vingt-quatre (24) heures avant le Sinistre (« **Objectif de point de récupération** »).

En cas de Sinistre partiel, iCIMS et/ou le prestataire de services gérés d'iCIMS seront informés du Sinistre et prendront des mesures pour rétablir toute infrastructure, service ou matériel affecté, selon le cas. Si un Sinistre partiel affecte un composant de l'infrastructure du cloud d'iCIMS, le personnel technique d'iCIMS en sera informé par un logiciel de surveillance interne et externe. Le personnel technique d'iCIMS examinera l'infrastructure/le service concerné et prendra les mesures nécessaires. Si un Sinistre partiel affecte un des Environnements hébergés d'ICIMS, iCIMS sera informé par le personnel de l'Environnement hébergé des dispositions prises pour remplacer ou corriger le système concerné. Les technologies de groupage, d'équilibrage de charge et de basculement utilisées par iCIMS permettent d'atténuer certains effets notables que certains Sinistres partiels auraient autrement

pu avoir sur l'Abonnement. Dans certains cas, l'Abonnement demeurera pleinement fonctionnel pendant le traitement du Sinistre partiel.

En cas de Sinistre total (par ex. tremblements de terre, explosions, incendies, autres catastrophes naturelles entraînant une destruction physique de l'Environnement hébergé), iCIMS sera informé par le prestataire de services gérés de l'ampleur du Sinistre. Sur la base de ces informations, iCIMS initiera la reconstruction de l'infrastructure dans l'environnement approprié de rétablissement après sinistre. Les Données de l'Abonné seront alors restaurées à partir des Sauvegardes, si nécessaire. Une fois les systèmes remis en ligne, iCIMS effectuera des tests pour s'assurer que tout a été correctement rétabli dans l'état prévu.

Recours

iCIMS a pour pratique d'examiner les causes profondes, les délais de réponse et les Résolutions d'Incident pour toutes les questions ayant un niveau de gravité 1 et 2 et d'élaborer des mesures préventives, le cas échéant. Par conséquent, dans le cas où iCIMS manque à l'une des obligations lui incombant en vertu de la présente Politique (un « Manquement à l'obligation de niveau de service » ou « Manquement SLO »), iCIMS emploiera des efforts commercialement raisonnables afin de corriger rapidement et d'empêcher un tel Manquement SLO. En cas de Manquement SLO d'une durée de soixante (60) jours consécutifs ou d'une durée de cent vingt (120) jours au cours de toute période de trois cent soixante (360) jours, l'Abonné pourra, en tant que son seul et unique recours au titre d'un tel manquement, résilier le Contrat pour raisons de commodité et recevoir un remboursement de tout montant payé d'avance mais non utilisé pour l'Abonnement.