



## 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 (le « Contrat »). En cas de conflit entre la présente PSM 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 disponible à l'adresse [www.icims.com/gc](http://www.icims.com/gc). Cette PSM s'applique aux activités de soutien et de maintenance de l'Abonnement une fois que l'implémentation dudit Abonnement est terminée.

Les activités 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 PSM par renvoi et disponible à l'adresse suivante : [www.icims.com/gc](http://www.icims.com/gc).

### **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 [www.icims.com/gc-it](http://www.icims.com/gc-it).
- ❑ « **Incident** » désigne 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.
- ❑ « **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 iCIMS<sup>1</sup>.
- ❑ « **Autre Demande d'Assistance** » désigne (i) une demande de modification d'une configuration existante, (ii) une question concernant la fonctionnalité, la Documentation, la formation ou une autre question d'amélioration des connaissances, (iii) une demande d'amélioration ou (iv) toute autre question accessoire qui retarde l'Abonné dans l'accomplissement de fonctions commerciales qui ne sont pas essentielles à son activité et pour lesquelles il existe une solution de contournement ou une solution alternative.
- ❑ « **Résolution** » signifie l'un des éléments suivants :
  - (i) Une réponse correcte à la question concernant la configuration, l'utilisation et/ou le fonctionnement de l'Abonnement ;
  - (ii) Une modification de la configuration conforme à la Documentation de l'Abonnement qui répond substantiellement à la demande ;

---

<sup>1</sup> 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 Community sur iCIMS [Holiday Schedule](#).

- (iii) Un correctif, une correction ou une correction de bogue de sorte que l'Abonnement soit substantiellement conforme à sa Documentation ; ou
  - (iv) Une notification qu'un problème est causé par un produit ou un service non fourni par iCIMS.
- « **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.
  - « **Administrateur(s) du Système** » désigne le ou les Utilisateurs que l'Abonné désigne comme le ou les principaux interlocuteurs entre l'Abonné et iCIMS pour le soutien technique, qui agit comme administrateur principal du système et qui a la capacité d'apporter des changements à l'échelle du système aux flux de travail, aux rapports, aux groupes de connexion et aux privilèges des utilisateurs.
  - « **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 de l'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 et assurera le maintien d'au moins un (1) Administrateur du Système pour le support des Incidents en vertu du présent Contrat. Un second Administrateur du Système peut également être désigné par l'Abonné. Des Administrateurs du Système additionnels par Abonnement peuvent être considérés sur demande, qu'iCIMS peut accorder à sa seule et raisonnable discrétion. Toutes les demandes de support en cas d'Incident doivent être soumises par un Administrateur du Système via la page iCIMS Community disponible à l'adresse <https://community.icims.com/>.

Les Administrateurs du Système peuvent également utiliser les liens de la gamme de produits iCIMS fournis sur la plateforme qui dirigeront l'Administrateur du Système vers la page iCIMS Community et lui permettront de soumettre des demandes de support, de consulter les demandes de support antérieures et d'accéder aux ressources iCIMS pour la formation, aux conseils et astuces et aux FAQ. L'Abonné devra informer iCIMS pour demander le transfert de la désignation d'Administrateur du Système à un autre Utilisateur en contactant l'équipe commerciale en charge de son Abonnement ou en soumettant une demande de support via la page iCIMS Community.

### **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**

Quand un Administrateur du Système désigné soumet une demande de support, les informations suivantes doivent être fournies :

- Nom de l'Abonné, nom de l'Administrateur du 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 commercial de l'Incident.

Si iCIMS a connaissance d'un Incident et/ou l'Abonné notifie à iCIMS un Incident, iCIMS devra résoudre l'Incident en fonction de son niveau de gravité, tel que déterminé 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 niveaux de gravité et délais de réponse<sup>2</sup>**

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.

| <b>Niveau de gravité</b> | <b>Définition</b>  | <b>Réponse initiale</b>  | <b>Mise à jour du statut</b>   | <b>Remontée (conformément au tableau ci-dessous)</b>   | <b>Solution de rechange (si possible)</b> | <b>Résolution</b>                 |
|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| Gravité 1                | Tout Incident qui (i) compromet l'intégrité ou la sécurité de l'Abonnement ou des Données de l'Abonné, ou (ii) empêche complètement le fonctionnement de l'Abonnement ou empêche un ou des Utilisateurs de poursuivre raisonnablement leur 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 <sup>3</sup> |
| Gravité 4                | Toute Autre Demande d'Assistance.  | Vingt-quatre (24) heures | Selon ce qui est jugé opportun | N/A  | N/A                                       | Selon ce qui est jugé opportun    |

### **Remontée et prévention**

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

<sup>2</sup> La notification d'un Incident à iCIMS par la soumission d'une demande de support de l'Abonné via la page iCIMS Community est réputée « reçue » par iCIMS au début de l'heure ouvrable suivante.

<sup>3</sup> 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.

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

### Rapport

Pour tous les Incidents de Gravité 1, iCIMS doit, sur demande, mettre à la disposition de l'Administrateur du Système un rapport d'Incident dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la fin de l'enquête sur l'Incident, qui peut inclure les mesures prises par iCIMS pour la Résolution de 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'Administrateur du 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.

### Sauvegarde et Reprise après Sinistre

iCIMS maintient un plan complet de reprise après sinistre pour aider à assurer la disponibilité des Données de l'Abonné en cas de sinistre. iCIMS teste ce plan de reprise chaque année. 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 réplication des services sur plusieurs sites.

L'Environnement Hébergé d'iCIMS offre une protection de premier niveau pour la reprise après sinistre grâce à la redondance à tous les niveaux de l'opération. Des détails spécifiques concernant l'Environnement Hébergé sont disponibles sur <https://www.icims.com/gc-it>.

L'architecture d'iCIMS utilise des technologies de regroupement, d'équilibrage de charge et de basculement. Cela permet de minimiser tout impact notable résultant de la défaillance d'un serveur spécifique. La majorité de l'infrastructure technique d'iCIMS a été conçue pour le cloud et exploite les meilleures pratiques telles que la haute disponibilité et la réplication 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 qui se prolonge et pour laquelle l'Incident sous-jacent n'a pas été résolu pendant 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, moyennant une notification écrite préalable à iCIMS, à titre de seul et unique recours pour un tel manquement, résilier les Abonnements spécifiques (c'est-à-dire le(s) produit(s), l'(les) offre(s), le(s) portail(s), le(s) module(s), l'(les) élément(s) auxquels ce Manquement SLO se rapporte) (ci-après l'« Abonnement Affecté ») pour raisons de convenance et recevoir un remboursement de tout montant payé d'avance mais non utilisé spécifique à l'Abonnement Affecté.