



POLITIQUE DE SUPPORT ET MAINTENANCE

La présente Politique de support et maintenance (« **PSM** ») fait partie du Contrat d'Abonnement conclu entre l'Abonné et iCIMS (le « **Contrat** »). En cas de conflit entre la PSM et le Contrat, et sauf disposition contraire expresse, les dispositions du Contrat prévaudront. Tous les termes commençant par une majuscule et non définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat d'Abonnement alors en vigueur, accessible à l'adresse www.icims.com/gc, ou dans la Documentation accessible à l'adresse <https://care.icims.com/s/>. La présente PSM s'applique aux pratiques de support et de maintenance de l'Abonnement une fois l'implémentation dudit Abonnement achevée.

Les pratiques spécifiques de support et de maintenance applicables aux modules complémentaires (« **Power-Up** ») sont définies dans la Politique de Support et Maintenance des Power-Up alors en vigueur, laquelle est incorporée par référence à la présente PSM et accessible à l'adresse www.icims.com/gc.

Définitions

- ❑ « **Sauvegarde** » désigne une sauvegarde chiffrée des serveurs, comprenant les Données de l'Abonné, les fichiers journaux, les configurations et tout fichier de contrôle requis pour rétablir la configuration de l'Abonnement de l'Abonné en cas de Sinistre.
- ❑ « **Point de Démarcation** » désigne le routeur frontière d'iCIMS utilisé pour établir la connectivité entre l'Environnement Hébergé et Internet.
- ❑ « **Sinistre** » désigne tout acte de la nature (par ex. incendie, tremblement de terre, catastrophe naturelle), tout acte gouvernemental (par ex. guerre, terrorisme, embargo), ou tout autre événement ou circonstance échappant raisonnablement au contrôle d'iCIMS et entraînant une défaillance ou destruction partielle ou totale du matériel informatique, des capacités de communication ou des installations de l'Environnement Hébergé.
- ❑ « **Environnement Hébergé** » désigne les emplacements hébergés des applications, réseaux et serveurs d'iCIMS supportant l'Abonnement. Des informations spécifiques concernant l'Environnement Hébergé sont disponibles à l'adresse www.icims.com/gc-it.
- ❑ « **Incident** » désigne une condition ou une erreur reproductible affectant l'Abonnement qui, dans son ensemble, empêche celui-ci de fonctionner substantiellement comme décrit dans la Documentation. Un « Incident » n'inclut pas les erreurs ou conditions entravant l'utilisation de l'Abonnement causées par des erreurs ou modifications des systèmes de l'Abonné, des customisations, des Produits Tiers ou services tiers.
- ❑ « **Période de Maintenance** » désigne la période pendant laquelle l'Abonnement peut être indisponible en raison de maintenances système requises, de Corrections, de Mises à Jour ou d'autres exigences liées à l'Environnement Hébergé.
- ❑ « **Heures Ouvrées** » désigne la plage horaire continue de 24 heures sur 24, 5 jours sur 7 (de 21h00 ET le dimanche à 21h00 ET le vendredi ; de 2h00 GMT le lundi à 2h00 GMT le samedi), à l'exclusion des jours fériés reconnus par iCIMS¹.
- ❑ « **Autre Demande de Support** » désigne (i) une demande de modification d'une configuration ou image de marque existante ; (ii) une demande d'amélioration ; (iii) une demande visant à améliorer l'accessibilité ; (iv) une demande de création ou de configuration d'un formulaire iForm ; (v) une demande de mise à jour ou de modification d'une intégration ; ou (vi) une question relative l'utilisation, à l'accessibilité, à la Documentation, à la formation ou à une amélioration des connaissances.
- ❑ « **Correction** » désigne une modification mise en œuvre pour corriger des bogues, renforcer la sécurité ou effectuer des ajustements afin que l'Abonnement soit substantiellement conforme à la Documentation.
- ❑ « **Résolution** » d'un Incident signifie l'un des éléments suivants :
 - La mise en œuvre réussie d'une Correction ou d'une Mise à Jour ; ou

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 Community sur iCIMS [Holiday Schedule](#).

- La notification que l'Incident est causé par un produit ou service non fourni par iCIMS.
- ❑ « **Disponibilité de l'Abonnement** » désigne la disponibilité de l'Abonnement au Point de Démarcation pour une utilisation par l'Abonné, sans Incident de gravité 1, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24h/24, 7j/7, 365j/an), déduction faite de la Période de Maintenance et l'Objectif de Temps de Rétablissement. Elle représente la disponibilité combinée des réseaux et serveurs supportant l'Abonnement.
- ❑ « **Administrateur(s) Système** » désigne les Utilisateurs désignés par l'Abonné comme principaux interlocuteurs avec iCIMS pour le support technique, agissant en tant qu'administrateurs principaux du système et habilités à effectuer des modifications globales concernant les workflows, rapports, groupes de connexion et privilèges utilisateurs.
- ❑ « **Mises à Jour** » désigne toute mise à jour, amélioration, révision, correction ou autre modification de l'Abonnement, y compris, sans s'y limiter, une version saisonnière ou additionnelle. Chaque Mise à Jour est réputée faire partie intégrante de l'Abonnement dès qu'elle est déployée dans l'environnement de production. Pour plus de clarté, une Mise à Jour n'inclut pas une version majeure ou un module supplémentaire pouvant être vendus séparément via un Bon de Commande.
- ❑ « **Taux de Disponibilité** » désigne 99,9 %.

Support

L'Abonné doit désigner et maintenir au moins un (1) Administrateur Système pour le traitement de tous les Incidents dans le cadre du présent Contrat. Un Administrateur Système secondaire peut également être désigné. D'autres Administrateurs Système peuvent être envisagés sur demande, à la seule et raisonnable discrétion d'iCIMS. Tous les Incidents doivent être soumis par un Administrateur Système via la page iCIMS Community à l'adresse suivante : <https://community.icims.com/>. Les Administrateurs Système peuvent également utiliser les liens intégrés à la suite logicielle iCIMS pour accéder à la page iCIMS Community, soumettre des demandes de support, consulter l'historique des cas et accéder à la base de connaissances iCIMS (formation, astuces, FAQ). L'Abonné doit notifier iCIMS pour demander le transfert de la désignation d'Administrateur Système à un autre Utilisateur, soit en contactant l'équipe commerciale en charge de son Abonnement, soit en soumettant une demande via la page iCIMS Community.

Hébergement

La Disponibilité de l'Abonnement, calculée mensuellement, sera supérieure ou égale au Taux de Disponibilité. Nonobstant les problèmes de réseau côté Abonné/Utilisateur, l'Abonnement répondra aux requêtes des Utilisateurs en moins d'une (1) seconde en moyenne.

Afin de garantir les performances susmentionnées, iCIMS est connecté à l'infrastructure principale d'Internet via plusieurs connexions en fibre optique à très haut débit. Des routeurs de pointe assurent une répartition automatique de la charge et une bascule instantanée en cas de défaillance. Chaque connexion emprunte un itinéraire distinct vers l'infrastructure principale d'Internet, garantissant ainsi une redondance automatique vers la meilleure connexion disponible.

Incidents

Quand un Administrateur Système désigné soumet un cas, les informations suivantes doivent être fournies :

- ❑ la nature de l'Incident ;
- ❑ le lieu ou le module concerné ;
- ❑ les messages d'erreur de l'Abonnement associés et les étapes ayant conduit à l'Incident ;
- ❑ une description détaillée de l'Incident ; et
- ❑ l'impact de l'Incident sur l'activité.

Si iCIMS prend connaissance d'un Incident ou en est informé par l'Abonné, iCIMS traitera cet Incident en fonction de son niveau de gravité, lequel est déterminé à sa seule et raisonnable discrétion. iCIMS s'engage à faire des efforts commercialement raisonnables pour déterminer rapidement le niveau de gravité et répondre à l'Abonné dans le délai applicable, en accusant réception de la notification et en communiquant un plan d'action initial en vue de la Résolution. iCIMS mettra tout en œuvre, en fonction de la gravité et de la complexité de l'Incident, pour fournir une Résolution dans les délais prévus pour chaque niveau de gravité. iCIMS se réserve le droit d'ajuster le niveau de gravité en fonction des résultats de son analyse.

Niveaux de gravité et délais de réponse²

Les délais ci-dessous correspondent au délai visé entre la réception par le support technique d'iCIMS de la notification de l'Incident ou d'une Autre Demande de Support via l'iCIMS Community, et l'affectation d'un niveau de gravité, la réponse initiale, puis la

² 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.

Résolution.

Gravité	Définition	Réponse initiale	Suivi d'état	Escalade interne	Résolution
Gravité 1	Incident rendant l'Abonnement totalement indisponible ou inutilisable, sans solution de contournement	30 minutes	Via la page de statut d'iCIMS	Contact d'escalade le plus élevé dans les 8 heures	1 jour
Gravité 2	Incident empêchant les Utilisateurs d'exécuter une fonction métier critique sans alternative ni solution de contournement	2 heures	Quotidien	Escalade quotidienne au niveau supérieur	2 jours
Gravité 3	(i) Fonction critique non exécutable, avec solution de contournement disponible ; ou (ii) Fonction non critique sans solution de contournement	4 heures	Quotidien	Escalade quotidienne au niveau supérieur	Prochaine Correction disponible
Gravité 4	Fonction non critique affectée, avec solution ou contournement disponible	8 heures	Hebdomadaire jusqu'à fixation d'une date de résolution	Escalade trimestrielle au niveau supérieur	Prochaine Mise à Jour pratique
Gravité 5	Toute Autre Demande de Support	24 heures	Selon faisabilité	N/A	Selon faisabilité

Escalade et prévention

En cas d'escalade, les niveaux d'escalade internes d'iCIMS sont les suivants :

Niveau	Rôle
1 ^{er} niveau	Manager, Service Client
2 ^{ème} niveau	Manager, Labs - Ingénierie, Directeur Service Client, ou Manager Hébergement Cloud
3 ^{ème} niveau	Directeur/VP Labs - Ingénierie, et/ou Directeur/VP Hébergement cloud
4 ^{ème} niveau	VP, Services et/ou Directeur Technique (CTO)

Rapports

Pour tous les Incidents de Gravité 1, iCIMS fournira sur demande à l'Administrateur du Système un rapport dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la clôture de l'enquête sur l'Incident. Ce rapport pourra inclure les actions entreprises par iCIMS, les délais de réponse et de résolution. iCIMS conservera ces rapports pendant au moins un (1) mois, à disposition de l'Administrateur Système.

Maintenance

iCIMS fournit des Corrections et Mises à Jour incluant les Résolutions d'Incidents dès que celles-ci sont disponibles.

Sécurité des données

Les détails spécifiques relatifs à l'Environnement Hébergé sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.icims.com/gc-it>. Par ailleurs, iCIMS utilise des technologies de cluster, d'équilibrage de charge (load balancing) et de basculement (fail-over) sur les serveurs supportant l'Abonnement. Tous les serveurs sont configurés avec des solutions de stockage redondantes.

iCIMS surveille ses systèmes 24h/24, 7j/7, 365 jours par an, à l'aide d'outils propriétaires et tiers, afin d'assurer une détection précoce et une notification rapide des Incidents potentiels, avec du personnel technique d'astreinte disponible pour prévenir ou résoudre rapidement tout Incident.

Sauvegarde et Reprise après Sinistre

iCIMS effectue une Sauvegarde au moins une fois par jour ainsi qu'avant toute Mise à Jour de l'Abonnement. iCIMS conserve sept (7) jours de Sauvegardes quotidiennes chiffrées à haute disponibilité et transfère quotidiennement ces Sauvegardes vers un emplacement sécurisé. iCIMS transmet également, tout au long de la journée, des journaux de transactions chiffrés vers ses installations de reprise après sinistre. Les Sauvegardes sont conservées sous forme chiffrée pendant environ un (1) an.

iCIMS maintient un plan complet de reprise après sinistre afin de garantir la disponibilité des Données de l'Abonné en cas de Sinistre. Ce plan est testé chaque année. L'infrastructure technique d'iCIMS a été conçue pour le cloud, en s'appuyant sur les meilleures pratiques telles que la haute disponibilité et la réplication des services sur plusieurs sites.

L'Environnement Hébergé d'iCIMS fournit une protection de premier niveau en cas de sinistre grâce à une redondance intégrée à tous les niveaux d'exploitation. Des informations complémentaires sont disponibles sur <https://www.icims.com/gc-it>.

iCIMS utilise des technologies de cluster, d'équilibrage de charge et de basculement au sein de son architecture. Ces technologies visent à réduire tout impact visible lié à la défaillance d'un serveur spécifique. L'architecture technique d'iCIMS repose en majorité sur des solutions cloud reposant sur des standards élevés de redondance et de continuité d'activité.

En cas de Sinistre, iCIMS fera des efforts commercialement raisonnables pour rétablir l'accès à l'Abonnement dans un délai de vingt-quatre (24) heures (l'« **Objectif de Temps de Rétablissement** »), en s'appuyant sur les Sauvegardes les plus récentes. Le temps de récupération réel pourra varier selon la nature et l'ampleur du Sinistre. iCIMS s'efforcera également de restaurer les Données de l'Abonné à partir d'une Sauvegarde réalisée dans un délai inférieur ou égal à vingt-quatre (24) heures avant le Sinistre (l'« **Objectif de Point de Rétablissement** »).

En cas de Sinistre partiel, iCIMS ou son prestataire d'hébergement sera informé de l'événement et prendra les mesures nécessaires pour traiter l'infrastructure, le service ou le matériel concerné. Si un Sinistre partiel touche l'infrastructure cloud d'iCIMS, les alertes internes et externes activeront une intervention immédiate par le personnel technique d'iCIMS, qui procédera à une évaluation et prendra les mesures nécessaires. Si un Sinistre partiel touche un Environnement Hébergé, les équipes locales concernées informeront iCIMS des mesures prévues pour réparer ou remplacer les systèmes affectés. Grâce à l'usage combiné des technologies de cluster, de répartition de charge et de basculement, iCIMS limite les effets visibles que de tels événements pourraient avoir sur l'Abonnement, lequel peut parfois rester entièrement fonctionnel pendant le traitement de l'incident.

En cas de Sinistre total (par exemple, tremblements de terre, explosions, incendies ou autres catastrophes naturelles entraînant la destruction physique d'un Environnement Hébergé), iCIMS sera informé par son prestataire d'hébergement de l'ampleur du Sinistre. Sur la base de ces informations, iCIMS entamera la reconstruction de l'infrastructure dans l'environnement de reprise après sinistre approprié. Les Données de l'Abonné seront alors restaurées à partir des Sauvegardes, selon les besoins. Une fois les systèmes en ligne, iCIMS procédera à des tests pour s'assurer que la restauration a été effectuée correctement et que l'état attendu a bien été rétabli.