

Beschreibung des IBM Cloud-Service

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Beschreibung des Cloud-Service

In dieser Servicebeschreibung wird das bestellbare Cloud-Service-Angebot vorgestellt. In Ziffer 1.1 wird das Basisangebot beschrieben, das zur Nutzung des Cloud-Service bestellt werden muss. In Ziffer 1.2 werden die Features beschrieben, die optional bestellt werden können. Die vom Kunden bestellten Angebote sind im Auftragsdokument angegeben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen von IBM unterbreiteten Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM die Bereitstellung der Cloud-Services bestätigt. Ferner sind im Berechtigungsnachweis der Beginn der Abrechnung sowie das Start- und Enddatum für die Laufzeit des Cloud-Service angegeben.

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud ermöglicht Kunden die Definition von Qualifikationsanforderungen, die Erfassung von Mitarbeiterqualifikationen sowie die Analyse der Ergebnisse und deren Umsetzung. IBM Kenexa Skills Manager on Cloud wird auf der Basis einer bestimmten Anzahl berechtigter Benutzer erworben. Das Verfahren zur Beurteilung von Qualifikationen und Fähigkeiten wird nachfolgend ausführlich beschrieben.

Qualifikationsdefinition

IBM Kenexa Skills Manager kann zum Hosten von Qualifikations- und Kompetenzrahmen (Frameworks) verwendet werden. Die Software verfügt außerdem über Tools zur Erweiterung oder Anpassung von Rahmen. Die Qualifikationsrahmen mit einer sich ändernden Anzahl von Qualifikationskategorien, Qualifikationen und Bereichen numerischer Qualifikationslevels sind anpassbar. Es ist ferner möglich, das System mit zahlreichen Rahmen zu füllen und diese einzelnen Gruppen innerhalb des Unternehmens zugänglich zu machen.

Profildefinition

IBM Kenexa Skills Manager ermöglicht die Erstellung von Profilen und den Abgleich mit Qualifikationen in den Qualifikations- und Kompetenzrahmen, die im System hinterlegt sind. In einem Profil sind die Qualifikationen definiert, über die eine Person verfügen muss, und der für jede Qualifikation erforderliche Eignungslevel.

Organisationsmodell

Mit IBM Kenexa Skills Manager kann ein Modell der Unternehmensstruktur erstellt werden, aus dem hervorgeht, wer für die Qualifikationsbeurteilungen der einzelnen Mitarbeiter zuständig ist. Anhand des Modells der Unternehmensstruktur werden die Berichte über Mitarbeiterqualifikationen gruppiert.

Qualifikationsbeurteilung

Einem Mitarbeiter wird eine Ansicht der Qualifikationen bereitgestellt, die sich auf sein Profil beziehen. Der Mitarbeiter wählt den Level aus, der seine Eignung am besten beschreibt. Dabei kann er auch Qualifikationen beurteilen, die keine zentrale Bedeutung für seine ausgeübte Tätigkeit haben. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter über Qualifikationen verfügen, die er bei einer früheren Tätigkeit oder Anstellung entwickelt und angewendet hat. Das System bietet auch die Möglichkeit für Mitarbeiter, ihre Tätigkeitsprofile selbst auszuwählen.

Beurteilungsbestätigung

Im nächsten Schritt kann die Führungskraft die Eignung des Mitarbeiters bestätigen oder hinterfragen. Bei einer Diskrepanz zwischen der Beurteilung der Führungskraft und der Beurteilung des Mitarbeiters kann die Führungskraft auf ein Feature zurückgreifen, das vom Benutzer eine erneute Beurteilung seiner Qualifikationen verlangt.

Lernen und Entwicklung

Einem Mitarbeiter wird eine Ansicht seiner derzeitigen Eignungslevels und der für sein Profil erforderlichen Qualifikationslevels bereitgestellt. In dieser Ansicht sind die „Qualifikationsdefizite“ dargestellt, die die Diskrepanz zwischen dem derzeitigen Level des Mitarbeiters und dem für das Profil erforderlichen Level aufzeigen. Es können Entwicklungspläne mit Zielvorgaben und Entwicklungsaktionen erstellt werden, die befristet sind und von den Führungskräften zusammen mit den Mitarbeitern festgelegt werden.

Vom Kunden entwickelte Lern- und Entwicklungsaktivitäten können hinzugefügt werden, um die festgestellten Qualifikationsdefizite zu beseitigen. Diese Informationen werden als Lern- und Entwicklungsübersicht für einen einzelnen Mitarbeiter dargestellt, können aber auch auf jeder Geschäftsbereichsebene als umfassender Trainingsplan genutzt werden.

Qualifikationsanalyse

Die erhobenen Daten werden von IBM Kenexa Skills Manager in einer Qualifikationsdatenbank gespeichert. Über eine Reihe menügesteuerter Optionen können Business-Management-Berichte und -Anwendungen erstellt werden.

1.2 Optionale Features

Das IBM Skills Manager on Cloud-Modul ist die Voraussetzung für den Erwerb eines oder mehrerer der folgenden Module.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics

Bietet eine erweiterte Ansicht der im Unternehmen vorhandenen Kompetenz und der Qualifikationsdefizite der einzelnen Mitarbeiter und des Unternehmens insgesamt sowie vom Kunden entwickelte priorisierte und zwingend erforderliche Fortbildungsmaßnahmen. Über mehrere vorkonfigurierte Berichte und Dashboards erhalten Kunden eine Echtzeitansicht der in ihrem Unternehmen vorhandenen Kompetenzen und Potenziale.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

Dieses Feature bietet die Möglichkeit zur Definition und Verwaltung von Projektanforderungen, zur Auswahl von Mitarbeitern basierend auf Schlüsselsuchkriterien und zur Darstellung der Auslastung in einem Gantt-Diagramm für die zeitliche Überwachung. Ferner können Mitarbeiter einem Projekt basierend auf ihren Qualifikationen und ihrer Verfügbarkeit zugewiesen sowie aktuelle und zukünftige Ressourcenstatuspläne erstellt werden.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

Mit diesem Feature können Tätigkeiten definiert und Mitarbeiter als Nachfolgekandidaten benannt werden. Der Qualifikationsstand von Stelleninhabern und Nachfolgern kann in einem Raster miteinander verglichen werden. Ermöglicht das Anzeigen von Qualifikations-/Kompetenzdefiziten, sofern entsprechende Anforderungen definiert wurden.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

Dieses Feature bietet die Möglichkeit zur Durchführung von Qualifikationsbeurteilungen auf der Basis des „Skills Framework for the Information Age“ (SFIA). SFIA ist eine Qualifikationsdatenbank für Beurteilungen, die von der SFIA Foundation an den Kunden lizenziert und elektronisch bereitgestellt wird.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

Dieses Feature bietet die Möglichkeit zur Definition von Compliance-Anforderungen. Es bietet einen allgemeinen Rahmen (Framework) zur Verwaltung von Compliance über Qualifikationen, Wissens- sowie Schulungs- und Zertifizierungsanforderungen. Damit lässt sich der Compliance-Status unternehmensweit durch detaillierte Berichte und Compliance-Informationen in Echtzeit genau überwachen.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

Mit diesem Feature können mehrere Leistungszyklen definiert und jeder Zyklus kann Teams, Funktionen oder einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden. Auf diese Weise können Mitarbeiterqualifikationen und -kompetenzen, Werte und Zielsetzungen ausgewertet werden. Ziele können in kundendefinierte Segmente gruppiert oder kategorisiert werden, wobei die Ziele von der Unternehmensebene über Teams auf einzelne Mitarbeiter heruntergebrochen werden. Es können automatische E-Mail-Benachrichtigungen und -Erinnerungen erstellt und durch unternehmensspezifische Terminologie angepasst werden. Ferner besteht die Möglichkeit, einen Bericht zum Leistungsfähigkeitscheck zu erstellen, wobei mehrere Berichtsoptionen angeboten werden.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren weltweit Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Des Weiteren verfügt IBM über ein Sicherheitsteam, das sich speziell mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

2.2 Zugriffssteuerung

Der Zugriff auf Kundendaten, sofern erforderlich, ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. In den IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, kommt Wifi nicht zum Einsatz.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemressourcen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam gesondert geprüft. Die RZ-Ressourcen werden von IBM systematisch rund um die Uhr (24x7) überwacht. Berechtigte Administratoren führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken. In allen IBM Rechenzentren sind Virenschutzsysteme installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

Sofern technisch möglich, werden die Aktivitäten für alle Systeme, Anwendungen und Netzinfrastrukturgeräte in Protokollen aufgezeichnet.

2.5 Physische Sicherheit

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu RZ-Ressourcen zu verhindern. Die Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zutrittsleser kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Zutrittsausweise oder Zutrittsgenehmigungen zum Rechenzentrum ohne Ausweise werden nur für das autorisierte Betriebs- und Sicherheitspersonal ausgestellt. Mitarbeiter, die aus dem Unternehmen ausscheiden, werden von der Zutrittsliste gestrichen und müssen ihren Ausweis abgeben. Personen, die nicht dem IBM Betriebs- und Sicherheitspersonal angehören, werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert.

2.6 Compliance

IBM zertifiziert jährlich ihre Datenschutzverfahren auf Übereinstimmung mit den Safe-Harbor-Grundsätzen des United States Department of Commerce in Bezug auf Benachrichtigung, Wahlmöglichkeit, Weitergabe (Übermittlung an Dritte), Zugriff und Richtigkeit, Sicherheit, Durchsetzung und Überwachung. In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 (früher SAS 70) oder einem vergleichbaren Standard durchgeführt. IBM überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sowohl IBM Mitarbeiter als auch externe Mitarbeiter müssen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teilnehmen. Die Mitarbeiter werden an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

3. Informationen zu Berechtigungen, Abrechnung und Laufzeit

3.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. „Zugriff“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man die Rechte zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums nutzen zu können.
- b. „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

3.2 Gebühren und Abrechnung

Der für die Cloud-Service-Angebote zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

3.2.1 Einrichtung

Die Einrichtungsgebühren sind im Auftragsdokument angegeben.

3.2.2 Nutzungsüberschreitungen

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Abrechnungszeitraums die im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

3.3 Laufzeit und Verlängerungsoptionen

3.3.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf die im Auftragsdokument beschriebenen Bestandteile des Cloud-Service freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit sowie die Optionen für eine Laufzeitverlängerung sind im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder an einen IBM Business Partner zu erhöhen. IBM bestätigt die Erhöhung des Nutzungsumfangs in einem Auftragsdokument.

3.3.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

- a. Automatische Verlängerung
Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder ein IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im PoE-Teil des Auftragsdokuments genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.
- b. Fortlaufende Abrechnung
Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder an einen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.

c. Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

4. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird Basisunterstützung für das Cloud-Service-Angebot und die Aktivierungssoftware (sofern vorhanden) erbracht. Die bereitgestellte technische Unterstützung und die Kundenunterstützung werden auf der folgenden Website näher erläutert:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportskm.html>.

5. Zusätzliche Informationen

5.1 Normative Daten

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen darf IBM den unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellten Kundeneinhalt nur für normative Recherche, Analysen und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format (d. h., der Kunde kann nicht als die Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden und personenbezogene Daten einzelner Mitarbeiter und/oder Bewerber wurden entfernt) aufbewahren und verwenden. Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf der Transaktion ihre Gültigkeit.

5.2 Rückgabe oder Löschung von Kundendaten

Nach schriftlicher Aufforderung durch den Kunden wird IBM bei Kündigung oder Ablauf dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung, abhängig von ihren Sicherheits- und Aufbewahrungsrichtlinien, den gesamten im Cloud-Service zur Verfügung gestellten proprietären Inhalt des Kunden löschen oder an den Kunden zurückgeben.

5.3 Datenerfassung

Der Kunde stimmt zu, dass IBM gemäß der IBM Datenschutzrichtlinie unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Daten für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen. Soweit aufgrund der geltenden Gesetze erforderlich, hat der Kunde die Benutzer benachrichtigt und deren Zustimmung zu allen obigen Maßnahmen eingeholt.

5.4 Datenverarbeitung

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten, Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: England, Indien, Irland und USA.

Abhängig von der Struktur seiner Serviceunterstützung willigt der Kunde ferner ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten grenzüberschreitend auch in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Brasilien, Kanada, Frankreich, Finnland, Deutschland, Hongkong, Japan, Neuseeland, Singapur, Südafrika, Schweden und Vereinigte Arabische Emirate.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung der Cloud-Services für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder deren jeweilige verbundene Unternehmen stattdessen Vereinbarungen basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die mit diesen Vereinbarungen in Zusammenhang stehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen dieser Vereinbarung entstanden.