

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud ermöglicht den Kunden die Definition von Qualifikationsanforderungen, die Erfassung von Mitarbeiterqualifikationen sowie die Analyse der Ergebnisse und deren Umsetzung. Die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden wird durch die Anzahl der berechtigten Benutzer bestimmt, die er gemäß dem Berechtigungsnachweis erwirbt. Über den Cloud-Service können die folgenden Verfahren zur Beurteilung von Qualifikationen und Fähigkeiten durchgeführt werden:

- Qualifikationsdefinition – ermöglicht das Hosten von Skill- oder Competency-Frameworks. Der Cloud-Service verfügt über Tools zur Erweiterung oder Anpassung eines Frameworks. Skill-Frameworks mit einer sich ändernden Anzahl von Qualifikationskategorien, Qualifikationen und Bereichen numerischer Qualifikationslevels sind anpassbar. Es ist ferner möglich, mehrere Frameworks im System zur Verfügung zu stellen und diese einzelnen Gruppen innerhalb des Unternehmens zugänglich zu machen.
- Definition von Tätigkeitsprofilen – ermöglicht die Erstellung von Tätigkeitsprofilen und den Abgleich mit Qualifikationen in den Skills- und Competency-Frameworks, die im System hinterlegt sind. In einem Tätigkeitsprofil sind die Qualifikationen definiert, über die eine Person verfügen muss, und der für jede Qualifikation erforderliche Eignungslevel.
- Unternehmensmodell – ermöglicht die Erstellung eines Modells der Unternehmensstruktur, aus dem hervorgeht, wer für die Qualifikationsbeurteilungen der einzelnen Mitarbeiter zuständig ist. Anhand des Modells der Unternehmensstruktur werden die Berichte über Mitarbeiterqualifikationen gruppiert.
- Qualifikationsbeurteilung – ermöglicht den Mitarbeitern, die Qualifikationen anzuzeigen, die sich auf ihr 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.
- Bestätigung der Beurteilungen – ermöglicht einer Führungskraft, die Eignung des Mitarbeiters zu bestätigen oder zu 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 – ermöglicht einem Mitarbeiter, seine derzeitigen Eignungslevels und die für sein Profil erforderlichen Qualifikationslevels anzuzeigen. 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 in einer Qualifikationsdatenbank gespeichert. Über eine Reihe menügesteuerter Optionen können Business-Management-Berichte und -Anwendungen erstellt werden.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud bietet ein zentrales Repository für Tätigkeitsinhalte des Kunden und kann zur Verwaltung und Entwicklung von Kompetenzen, Jobmodellen und Tätigkeitsbeschreibungen sowie zur Zusammenarbeit mit anderen Anwendungen verwendet werden. Die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden wird durch die Anzahl der vom Kunden benötigten Instanzen bestimmt, die im Berechtigungsnachweis angegeben sind. Über den Cloud-Service können die folgenden Verfahren zur Beurteilung von Qualifikationen und Fähigkeiten durchgeführt werden:

- Qualifikationsdefinition – ermöglicht das Hosten von Skill- oder Competency-Frameworks. Der Cloud-Service verfügt über Tools zur Erweiterung oder Anpassung eines Frameworks. Skill-Frameworks mit einer sich ändernden Anzahl von Qualifikationskategorien, Qualifikationen und Bereichen numerischer Qualifikationslevels sind anpassbar. Es ist ferner möglich, mehrere Frameworks im System zur Verfügung zu stellen und diese einzelnen Gruppen innerhalb des Unternehmens zugänglich zu machen.
- Definition von Tätigkeitsprofilen – ermöglicht die Erstellung von Tätigkeitsprofilen und den Abgleich mit Qualifikationen in den Skills- und Competency-Frameworks, die im System hinterlegt sind. In einem Tätigkeitsprofil sind die Qualifikationen definiert, über die eine Person verfügen muss, und der für jede Qualifikation erforderliche Eignungslevel.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen können mehrere Datenblätter für die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1392842937114>

Der Kunde verpflichtet sich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren oder anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen oder anderen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> finden Anwendung und sind Bestandteil der Vereinbarung, wenn und soweit die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) für Inhalte zur Anwendung kommt. Das für diesen Cloud-Service anwendbare Datenblatt dient als Anlage zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV).

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalles durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Der Kunde ist zur Kündigung der Cloud-Services berechtigt, wenn die Verfügbarkeit in Prozent während eines Zeitraums von sechs Monaten in drei Monaten unter 95 % absinkt, und erhält in diesem Fall von IBM eine Rückerstattung in Höhe der vorausbezahlten Gebühren, für die noch keine Cloud-Services bereitgestellt wurden.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Während der Subscription-Laufzeit erhält der Kunde Basisunterstützung für das Cloud-Service-Angebot und die Aktivierungssoftware (sofern vorhanden). Die verfügbare technische Unterstützung und die Kundenunterstützung werden auf der folgenden Website näher erläutert: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 12 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 48 Stunden während der Geschäftszeiten

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Zugriff“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des Messzeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis angegeben ist.
- „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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Preis in Rechnung gestellt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.4 Gebühren für Remote Services

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

5.5 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

5.6 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen [des Programms] zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 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 aufbewahren und verwenden (d. h., der Kunde kann nicht als Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden und personenbezogene Daten einzelner Mitarbeiter und/oder Bewerber werden entfernt). Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf des Geschäftsvorgangs ihre Gültigkeit.