

IBM Kenexa Talent Frameworks

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und 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 Talent Frameworks

IBM Kenexa Talent Frameworks ist der Sammelbegriff für eine auf unabhängiger Recherche basierende Bibliothek für tätigkeitsbezogene Kompetenzen, die nach Tätigkeitsmodellen, Tätigkeitsgruppen und Frameworks organisiert ist und eine breite Palette von Klassifikationen und Kriterien für gängige Fähigkeiten und Fertigkeiten umfasst. Die Bibliothek enthält gebrauchsfertige Stellenbeschreibungen, Kompetenzen und Tätigkeitsprofile, die bestimmte Kompetenzen mit bestimmten Tätigkeiten abgleichen, sowie kenntnisbasierte Verhaltensangaben, Entwicklungsziele, Coaching-Tipps und Interview-Fragen.

Die Kunden können diese Daten für folgende Zwecke nutzen: 1) Erstellung von Tätigkeitsbeschreibungen oder als Grundlage für verschiedene Aspekte des Talentmanagements der Mitarbeiter; 2) Unterstützung bei Talentmanagementprozessen und Bereitstellung von Daten für Mitarbeiter, Führungskräfte oder Benutzer; und 3) Laden von Inhalten in das Human-Resources-Informationssystem und in Talentmanagementsysteme oder, sofern der Kunde über eine entsprechende Subscription verfügt, den Zugriff auf die Inhalte über das IBM Kenexa Competency Manager on Cloud-Angebot oder andere IBM Kenexa-Cloud-Service-Angebote.

IBM Kenexa Talent Frameworks beinhaltet mehr als 3.000 einzelne Tätigkeiten und mehr als 2.000 Kompetenzen, die für allgemeine Unternehmensbereiche (z. B. im Personal- und Finanzwesen, in der Rechtsabteilung oder im Vertrieb) sowie für den Kundendienstbereich und die IT-Branche, das Bankwesen und die Finanzdienstleistungsindustrie, die Bauindustrie, die Consulting-Branche, das Bildungswesen, die Energiewirtschaft, das Gesundheitswesen, das Hotel- und Gastgewerbe, die Versicherungswirtschaft, die Fertigungsindustrie, den Bereich Medien und Verlagswesen, die High-Tech-Software und -Hardwareindustrie, die pharmazeutische Industrie, die Immobilienwirtschaft, die Einzelhandelsbranche und die Telekommunikationsbranche charakteristisch sind.

Folgende Angebote sind verfügbar:

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Complete Library**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das die aktuelle, vollständige Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Foundational Competencies**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das Frameworks mit Basiskompetenzen für Tätigkeitsprofile und kompetenzspezifische Daten aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Job Family Subset**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das Profile und kompetenzspezifische Daten für eine bestimmte ausgewählte Tätigkeitsgruppe aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Job Subset**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das tätigkeits- und kompetenzspezifische Daten für ein (1) ausgewähltes Tätigkeitsmodell aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.

- **IBM Kenexa Talent Framework for Banking & Financial Services Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Bankwesen und die Finanzdienstleistungsindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Construction Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Bauindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Consulting Services Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Consulting-Branche charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Cross-Functional Competencies**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das das IBM Framework mit Basiskompetenzen für Tätigkeitsprofile und kompetenzspezifische Daten für generische Tätigkeitsarten enthält, die in allen Unternehmen anzutreffen sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Customer Services Function**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für den Kundendienstbereich charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Education Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Bildungswesen charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Energy Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Energiewirtschaft (Öl und Gas) charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for General Corporate Functions**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für allgemeine Unternehmensbereiche (z. B. im Personal- und Finanzwesen, in der Rechtsabteilung oder im Vertrieb) charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Healthcare Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Gesundheitswesen charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Hospitality Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Hotel- und Gastgewerbe charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Information Technology**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die IT-Branche charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Insurance Industry**

IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Versicherungswirtschaft charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework for IT Hardware Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die IT-Hardwareindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Manufacturing Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Fertigungsindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Media and Publishing Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für den Bereich Medien und Verlagswesen charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Pharmaceutical Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die pharmazeutische Industrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Real Estate Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Immobilienwirtschaft charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Retail Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Einzelhandelsbranche charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Software Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Softwareindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework for Telecommunications Industry**
IBM stellt dem Kunden ein Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Telekommunikationsbranche charakteristisch sind.

1.2 Optionale Angebote

Die folgenden Update-Angebote sind verfügbar:

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Complete Library**
IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das die aktuelle, vollständige Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.
- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Foundational Competencies**
IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das Frameworks mit Basiskompetenzen für Tätigkeitsprofile und kompetenzspezifische Daten aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.
- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Job Family Subset**
IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das Profile und kompetenzspezifische Daten für eine bestimmte ausgewählte Tätigkeitsgruppe aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Job Subset**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das tätigkeits- und kompetenzspezifische Daten für ein (1) ausgewähltes Tätigkeitsmodell aus der Bibliothek der fachlichen Kompetenzen und Tätigkeitsmodelle von IBM enthält.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Banking & Financial Services Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Bankwesen und die Finanzdienstleistungsindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Construction Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Bauindustrie charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Consulting Services Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Consulting-Branche charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Cross-Functional Competencies**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das das IBM Framework mit Basiskompetenzen für Tätigkeitsprofile und kompetenzspezifische Daten für generische Tätigkeitsarten enthält, die in allen Unternehmen anzutreffen sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Customer Services Function**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für den Kundendienstbereich charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Education Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Bildungswesen charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Energy Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Energiewirtschaft (Öl und Gas) charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for General Corporate Functions**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für allgemeine Unternehmensbereiche (z. B. im Personal- und Finanzwesen, in der Rechtsabteilung oder im Vertrieb) charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Healthcare Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Gesundheitswesen charakteristisch sind.
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Hospitality Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen,

Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für das Hotel- und Gastgewerbe charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Information Technology**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die IT-Branche charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Insurance Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Versicherungswirtschaft charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for IT Hardware Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die IT-Hardwareindustrie charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Manufacturing Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Fertigungsindustrie charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Media and Publishing Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für den Bereich Medien und Verlagswesen charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Pharmaceutical Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die pharmazeutische Industrie charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Real Estate Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Immobilienwirtschaft charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Retail Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Einzelhandelsbranche charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Software Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Softwareindustrie charakteristisch sind.

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Telecommunications Industry**

IBM stellt dem Kunden ein aktualisiertes Spreadsheet bestehend aus einer oder mehreren Excel-Arbeitsmappen oder tabulatorgetrennten Textdateien zur Verfügung, das fachliche Kompetenzen, Tätigkeitsmodelle und zugehörige Daten enthält, die für die Telekommunikationsbranche charakteristisch sind.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von Inhalten bietet, die personenbezogene Daten, sensible personenbezogene Daten oder Daten enthalten, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. Wenn die Inhalte des Kunden derartige Daten enthalten, wird er IBM anweisen, diese Daten gemäß dieser Vereinbarung zu verarbeiten, nachdem er sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. IBM hat keine Kenntnis von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

3. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail bereitgestellt. Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Wartungszeiten, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden vom IBM Implementierungsteam während der Bereitstellung des Cloud-Service mitgeteilt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

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 1 Stunde 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 2 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 1 Arbeitstages
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 2 Arbeitstagen

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

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

Mitarbeiter ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Mitarbeiter ist eine bestimmte Person, die im Unternehmen des Kunden angestellt ist oder anderweitig vom Unternehmen des Kunden bezahlt wird oder in dessen Auftrag handelt, unabhängig davon, ob dieser Person Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Mitarbeiter während des Messzeitraums abzudecken, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

4.2 Einrichtungsgebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben.

4.3 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

4.4 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.

4.5 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.

5. 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.

6. Allgemeines

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die der Cloud-Service erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der in der Bestellung angegebenen Geschäftsadresse aus, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

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

6.1 Zeitlich unbegrenzte Datenlizenz für Talent Frameworks-Daten

IBM gewährt dem Kunden eine zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz, die Daten in dem erworbenen IBM Kenexa Talent Frameworks-Spreadsheet zu seinem eigenen Nutzen unternehmensweit bis zu dem im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Umfang zu verwenden, sofern er seine Verpflichtungen unter dieser Servicebeschreibung und die geltenden Bedingungen im Auftragsdokument für das Talent Frameworks-Angebot einhält.

IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Daten im IBM Kenexa Frameworks-Spreadsheet oder das Spreadsheet selbst mit Talentmanagementsystemen von Drittanbietern kompatibel sind, und ist nicht verpflichtet, das Spreadsheet so abzuändern, dass es mit Talentmanagementsystemen von Drittanbietern kompatibel ist.