

IBM Watson Talent Insights

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

IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson Talent Insights ist eine Lösung für die Talentanalyse, die Benutzern hilft, in kurzer Zeit Erkenntnisse aus ihren Personaldaten zu gewinnen.

- Gesteuerte Datenerkennung – Benutzer können aus einer Reihe vordefinierter Talentfragen eine Auswahl treffen, um eine Analyse zu starten. Die Fragen basieren auf den verwendeten Talentedatenvorlagen.
- Sprache – ist in englischer Sprache verfügbar.
- Zugriff – Der Kunde erhält eine URL mit einem Benutzernamen und einem Kennwort für jeden Benutzer, der auf Talent Insights zugreift. Kunden, die IBM Kenexa Talent Acquisition erworben haben, greifen über ein Single-Sign-on-Portal auf Watson Talent Insights zu.
- 10 Benutzer
- Twitter-Inhalt
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Watson Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Die Maximalwerte für das Drag-and-drop von Ladedateien in Talent Insights liegen bei maximal 10.000.000 Zeilen und 512 Spalten. Die maximale Dateigröße beträgt 4 GB. *Für ein optimales Analyseverhalten wird empfohlen, Dateien mit weniger als 70 Spalten zu laden.*

1.1 Optionale Services

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User ist ein Subscription-Angebot, das zusätzlich zu den in der Basis-Subscription enthaltenen 10 Benutzern weitere Berechtigungen für berechtigte Benutzer bereitstellt.

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden und beinhaltet Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition und Priorisierung des zu analysierenden Geschäftsproblems; bei der Erörterung des Datenbedarfs und der Datenverfügbarkeit für die Unterstützung der Analyse wichtiger geschäftsbezogener Fragen/Hypothesen im Zusammenhang mit einem Geschäftsproblem; bei der Durchführung von Produktschulungen und bei der Bereitstellung von Anleitungen zur Verwendung der Explore-, Predict- und Assemble-Funktionalität zur Gewinnung von Erkenntnissen. Bei diesem Engagement sind weder Datenaufbereitungs- noch Datenintegrationsservices (einschließlich Aktualisierung/erneutes Laden von Daten) eingeschlossen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht. Der Cloud-Service ist ein Endprodukt mit mehreren Funktionen, zu denen Explore, Predict und Assemble gehören.

- Die Explore-Funktionen nutzen kognitive Technologie für die Erkennung und Aufdeckung von Mustern und Beziehungen in Daten und vereinfachen die Interaktion in natürlicher Sprache für die Erstellung anpassbarer Visualisierungen.
- Die Predict-Funktionen nutzen komplexe Algorithmen für die Erstellung von Prognosen basierend auf Zieldatenfeldern.
- Die Assemble-Funktionen ermöglichen es den Benutzern, die von ihnen mit den Explore- und Predict-Funktionen erkannten und erfassten Zusammenhänge mit anderen zu teilen.

Definition der Phasen:

- a. Phase I – Definition des Geschäftsproblems
 - Remote durchgeführte Kick-off-Besprechung
 - Die kundenspezifischen Geschäftsprobleme werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen IBM Consultant definiert und priorisiert.
 - Identifizierung der wichtigsten Geschäftsprobleme, der strategischen Ziele und der Daten des Kunden, die für Talent Insights Explore und Predict von Bedeutung sind, sowie Identifizierung eines bestimmten Analysebereichs für das Engagement.
 - Kick-off-Präsentation und schriftliche Zusammenfassung der Geschäftsprobleme/strategischen Ziele und des bestimmten Analysebereichs für Explore und Predict, die vereinbart wurden und auf denen der Schwerpunkt des Kundenprojekts liegt. Identifizierung der vorläufigen HR-Datenquellen durch IBM.
 - Prüfung des Datenbedarfs und der Datenverfügbarkeit
 - Identifizierung des Datenbedarfs und der Datenverfügbarkeit im Kontext des priorisierten Anwendungsfalls, einschließlich einer allgemeinen Definition der Ergebnisse, des Messverfahrens, einer Analyseeinheit und der möglichen Eingabevariablen (für die Vorhersagefunktion) und zugehörigen Hypothesen.
 - Erörterung der Datenaufbereitung und der Integrationsziele sowie Bestimmung des Mitarbeiters im Kundenteam, der für die Pflege der für die Analyse verwendeten Daten verantwortlich ist.
 - Durchführung einer Daten-Playback-Sitzung, um gemeinsam mit dem Kunden die Daten zu prüfen und zu validieren (mit Refine und Explore/Assemble), sobald diese vorbereitet und in IBM Watson Talent Insights geladen wurden.
 - Empfehlungen bezüglich der vom Kunden bereitzustellenden Variablen und Datenstruktur.
 - Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Sofern verfügbar und geeignet, werden bereits vorhandene Vorlagen als Ausgangsbasis verwendet.
- b. Phase II – Analyse und Erkenntnisse
 - Austausch von Erkenntnissen im Zusammenhang mit Geschäftsproblemen/strategischen Zielen, die beim Kick-off identifiziert wurden.
 - Die Erkenntnisse basieren auf dem Einsatz der Explore-, Predict- und Assemble-Funktionen.
 - Vermittlung und Austausch von Best Practices für Talent Insights, damit der Kunde den größtmöglichen Nutzen mit dem Tool erzielen kann.
 - Beinhaltet die Vermittlung und den Austausch von Best Practices für die Predictive- und Assemble-Funktionen.
 - Beratung und Unterstützung beim Einrichten der Assemble-Dashboards und Schulung zu den Assemble-Funktionen.
 - Beratung und Unterstützung beim Design und Einrichten des Predictive-Modells für das Geschäftsproblem (sofern anwendbar) in Verbindung mit umfassender Schulung zur Predict-Funktionalität.
 - Wöchentliche Telefongespräche in 5 aufeinanderfolgenden Wochen mit Talent Insights-Benutzern und dem Projektteam, um die Erkenntnisse im Zusammenhang mit den Geschäftsproblemen/strategischen Zielen zu erörtern.
 - Analyse der Fragen, die sich auf das identifizierte Geschäftsproblem/strategisches Ziel beziehen, und Zusammenfassung der Ergebnisse in einer Präsentation, die dem Kunden übergeben wird, Datenreferenzhandbuch mit einer Beschreibung der im Tool verfügbaren Datenfelder des Kunden und Schulungspräsentation, in der dem Kunden die spezifische Funktionalität zur Lösung seines oben dargelegten Geschäftsproblems/strategischen Ziels erläutert wird.

- c. Phase III – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung
- Präsentation (remote) der Analyseergebnisse in Bezug auf das Geschäftsproblem für die Geschäftsleitung.
 - Bietet einen Überblick über das Geschäftsproblem, die Methodik und die wichtigsten Forschungsfragen und Hypothesen, die mit Talent Insights getestet werden.
 - Erörterung der Ergebnisse der Explore-, Predict- und/oder Assemble-Funktion, soweit sie das Geschäftsproblem betreffen.
 - Empfehlungen/Nächste Schritte für die Analyse.
 - Wechsel des Kunden zum weltweiten Support und bei Bedarf Erläuterungen zum Erwerb stufenweise aufbauender Services.
 - Präsentation für die Geschäftsleitung, bei der die auf IBM Watson Talent Insights basierenden Ergebnisse für das in der Kick-off-Besprechung schwerpunktmäßig identifizierte Geschäftsproblem und strategische Ziel vorgestellt werden, einschließlich Beratung rund um angemessene/unangemessene Interpretationen der Daten, Empfehlungen in Bezug auf potenzielle Maßnahmen/Lösungen und Vorschläge für weitere Schritte.

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=1413344620721>

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 Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. 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 drei (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 den 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 %	5 %
Unter 95 %	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 des Cloud-Service berechtigt, wenn die Verfügbarkeit in Prozent während eines Subscription-Zeitraums von zwölf 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 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 wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist 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

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- „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.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- „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.

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 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.

5.4 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 Allgemeine Daten

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 diesen Nutzungsbedingungen bereitgestellten Kundeninhalt nur für normative Recherche, Analysen und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format aufbewahren und verwenden (d. h., dass der Kunde kann nicht als Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden kann und dass personenbezogene Daten, die Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter und/oder Bewerber zulassen, entfernt werden). Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf des Geschäftsvorgangs ihre Gültigkeit.

7.3 Twitter-Inhalt in Talent Insights powered by Watson Analytics

7.3.1 Begriffsbestimmungen

- a. **Analyseberichte** bezeichnet die Ausgabe oder Ergebnisse, die von den Kundenanwendungen im Cloud-Service durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus dem Twitter-Inhalt erstellt werden. Diese Ergebnisse dürfen keinen Twitter-Inhalt enthalten, sie dürfen aber duplikativen Inhalt, der dem Twitter-Inhalt stark ähnelt, enthalten, wie beispielsweise Suchbegriffe und Referenzen auf das Thema der Tweets.
- b. **Tweet-ID** ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.
- c. **Tweets** sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.
- d. **Twitter-Inhalt** umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

7.3.2 Nutzung des Twitter-Inhalts

Der Kunde erhält keinen Zugriff auf unbearbeiteten Twitter-Inhalt. Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Auswahl und Nutzung des Twitter-Inhalts ausschließlich innerhalb des Cloud-Service und zu dem Zweck, Analysen des Twitter-Inhalts durchzuführen und Analyseberichte zu erstellen.

Der Twitter-Inhalt befindet sich weder im Eigentum noch unter der Kontrolle von IBM. Im Twitter-Inhalt können Materialien enthalten sein, die illegal, fehlerhaft, irreführend, unanständig oder auf andere Weise anstößig sind. IBM oder ihre Lieferanten sind nicht zur Überprüfung, Filterung, Verifizierung, Bearbeitung oder Löschung von Twitter-Inhalten verpflichtet. IBM oder ihre Lieferanten können jedoch nach eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen. Zum sofortigen Löschen oder Ändern des im Cloud-Service

gespeicherten Twitter-Inhalts muss die von IBM bereitgestellte Funktion verwendet werden. Der Kunde ist berechtigt, den Analysebericht herunterzuladen und im Cloud-Service zu löschen.

7.3.3 Umfang der Twitter-Daten

Für die Kunden gilt der folgende Grenzwert:

- 50.000 Tweets pro Datensatz

7.3.4 Für den Twitter-Inhalt geltende Beschränkungen

Es ist dem Kunden nicht gestattet:

- a. den Twitter-Inhalt unter Verstoß gegen geltendes Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, oder für unerlaubte oder unrechtmäßige Zwecke zu verwenden.
- b. den im Rahmen des Cloud-Service bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.
- c. den im Rahmen des Cloud-Service bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Durchführung von Analysen zu verwenden, die in ein Werbenetzwerk eingestellt werden.
- d. den Twitter-Inhalt zur Erstellung von Analysen zu verwenden, die regelmäßig zeitbasierte Messreihen mithilfe derselben oder ähnlicher Methoden durchführen, um den Erfolg von Fernsehprogrammen im Zeitverlauf oder mit einer definierten Gruppe oder Untergruppe anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- e. aggregierte Twitter-Benutzermetriken, wie beispielsweise die Anzahl der Benutzer oder Konten, die beim Zugriff auf den Twitter-Inhalt oder bei dessen Nutzung im Rahmen des Cloud-Service abgerufen wurden, für irgendwelche Zwecke zu nutzen.
- f. den Twitter-Inhalt für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die im Cloud-Service erlaubt sind.

7.3.5 Kündigung durch IBM

Die Nutzung des Twitter-Inhalts durch den Kunden erlischt mit der Kündigung des Cloud-Service.

Ungeachtet dessen kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung in der Vereinbarung, den Zugriff auf den Twitter-Inhalt jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Verpflichtung zur Gewährung von Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstigen Entschädigungen einstellen.

7.3.6 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss für Twitter-Inhalt

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen in der Vereinbarung wird der Twitter-Inhalt ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung des Twitter-Inhalts erfolgt auf alleiniges Risiko des Kunden. IBM gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und schließt solche Gewährleistungen hiermit aus, insbesondere stillschweigende Gewährleistungen hinsichtlich der Handelsüblichkeit, Qualität, Leistung, Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Freiheit von Rechten Dritter oder Rechtsmängeln sowie etwaige Gewährleistungen, die sich aus Handelsgebrauch, Gewohnheitsrecht oder Verkehrssitte in Verbindung mit dem Twitter-Inhalt ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf den Twitter-Inhalt. Dieser Gewährleistungsausschluss wird in einigen Rechtsordnungen möglicherweise nicht anerkannt und dem Kunden können per Gesetz Gewährleistungsansprüche zustehen, die nicht abgelehnt oder ausgeschlossen werden können. Jede derartige Gewährleistung gilt nur für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab Vertragsbeginn (sofern in entsprechenden Gesetzen nicht anderweitig geregelt). Sämtliche Verpflichtungen von IBM zur Entschädigung des Kunden unter der Vereinbarung gelten in keinsten Weise für den Zugriff auf den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung.

7.3.7 Nutzung durch Regierungsbehörden

Der Twitter-Inhalt gilt als „Handelsware“ (Commercial Item) im Sinne von 48 C.F.R. 2.101, bestehend aus „kommerzieller Computersoftware“ (Commercial Computer Software) und „Begleitmaterial für kommerzielle Computersoftware“ (Commercial Computer Software Documentation) im Sinne von 48 C.F.R. 12.212. Jede Nutzung, Bearbeitung, Ableitung, Vervielfältigung, Freigabe, Vorführung, Anzeige, Offenlegung oder Weitergabe des Twitter-Inhalts durch Regierungsbehörden ist untersagt, außer soweit im Rahmen der Bestimmungen dieser Vereinbarung ausdrücklich gestattet. Ferner muss jede Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden in Übereinstimmung mit 48 C.F.R. 12.212 und 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4 erfolgen. Verwendet der Kunde den Twitter-Inhalt in seiner offiziellen Funktion

als Mitarbeiter oder Bevollmächtigter einer US-amerikanischen Regierungsbehörde auf bundesstaatlicher oder lokaler Ebene und ist der Kunde aus rechtlichen Gründen nicht befugt, die Rechtsordnung, den Gerichtsstand oder andere hierin enthaltene Klauseln anzuerkennen, dann kommen diese Klauseln für die betreffende Behörde nicht zur Anwendung, aber nur insoweit dies im Rahmen des geltenden Rechts erforderlich ist. Vertragsnehmer/Hersteller ist Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.4 Verpflichtungen des Kunden

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Watson Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Der Kunde muss Benutzertypen zuweisen, um den Benutzerzugriff auf bestimmte Daten zu beschränken.
- Wenn optionale Consulting Engagements erworben werden, ist der Kunde dafür verantwortlich, das entsprechende technische Know-how und das Fachwissen im Bereich des Personalwesens sowie die Ressourcen zur Unterstützung der Spezifikation und Bereitstellung der Daten zur Verfügung zu stellen. Er ist außerdem dafür verantwortlich, dass die Daten zeitnah gemäß dem vereinbarten Projektplan verfügbar sind. Verzögerungen bei der Datenbereitstellung können sich auf die Implementierung von Projekten, die Projektpläne insgesamt und die Kosten auswirken.
- Wenn der Kunde bestätigt, dass er für die Erbringung der Consulting Engagements bereit ist, müssen die Services innerhalb des definierten Zeitraums in Anspruch genommen werden oder sie verfallen. Dieser Zeitraum beträgt bei Basic Engagements 3 Monate und bei Plus Engagements 4 Monate. Mehrere gleichzeitig erworbene Engagements müssen nicht den gleichen Kick-off-Termin haben. Sobald jedoch die Kick-offs stattgefunden haben, gelten für sie die gleichen Ablauffristen.
- Nach Abschluss oder Ablauf der Services erhält der Kunde Unterstützung über den weltweiten Support. Nach Beendigung des Service Engagements wird vom Daten- oder Consulting-Team kein Support mehr bereitgestellt. Wenn mehrjährige Starter Packs erworben werden, haben die einzelnen Consulting Engagements vergleichbare Kick-offs und Laufzeiten. Die Unterstützung zwischen den Engagements in mehrjährigen Starter Packs wird vom weltweiten Support bereitgestellt.
- IBM Watson Talent Insights ist eigens für die HR-Analyse vorgesehen, sodass andere Daten als Personaldaten nur zur Unterstützung der HR-Analyse in das Tool eingebracht werden können. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Richtlinien in Bezug auf die zum Laden geeigneten Daten einzuhalten.

7.5 Datendefinitionen

Eine Human-Resources-Datenquelle („HR-Datenquelle“), die in **Serviceprojekten unterstützt wird**, unterliegt zwei Kriterien:

- a. Größe – Einzelne Dateien innerhalb einer Datenquelle können bis zu 100 Spalten, 2 Millionen Zeilen und 1 GB an Daten umfassen. Diese Größenkriterien dürfen nicht überschritten werden. Jede Datenquelle kann bis zu drei zusammengehörige Einzeldateien derselben Anwendung enthalten. *Obwohl bis zu 100 Spalten unterstützt werden, werden für ein optimales Verhalten maximal 70 Spalten empfohlen.*
- b. HR-Anwendung – Eine einzelne Datenquelle wird aus einer einzelnen HR-Anwendung, wie beispielsweise Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragungen, Mitarbeiterbeurteilungen oder Human Resources Information Systems (HRIS), extrahiert. Sie kann auch Quellen beinhalten, die in Verbindung mit Personaldaten für HR-Analysen verwendet werden, wie Client-Relationship-Management-Systeme (CRM) oder Finanzdaten.

Eine HR-Anwendung ist als das ursprüngliche Transaktionssystem definiert, selbst wenn die Daten aus einem Data-Warehouse exportiert werden. Eine einzelne Datenquelle aus einem Data-Warehouse muss dieselben Kriterien erfüllen wie eine einzelne oben definierte Datenquelle.

Die Bereitstellung einer Datenquelle wird durch eine Datenstruktur unterstützt. Diese kann auf einer vorhandenen IBM Kenexa-Vorlage oder auf einem angepassten, mit den Services erstelltem Format basieren. Für die Entwicklung angepasster Formate müssen die Consulting Engagements durch Beratungsstunden aufgestockt werden.