

## IBM Watson Talent Insights

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

### 1. Cloud-Service

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 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.

- a. Gesteuerte Datenerkennung – Benutzer können aus einer Reihe vordefinierter Talentfragen eine Auswahl treffen, um eine Analyse zu starten. Die Fragen basieren auf den verwendeten Talentdatenvorlagen.
- b. Sprache – ist in englischer Sprache verfügbar.
- c. 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.
- d. 10 Benutzer
- e. 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.

#### 1.2 Optionale Services

##### 1.2.1 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 berechnigte Benutzer bereitstellt.

#### 1.3 Acceleration Services

##### 1.3.1 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
  - (1) Remote durchgeführte Kick-off-Besprechung
    - (a) Die kundenspezifischen Geschäftsprobleme werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen IBM Consultant definiert und priorisiert.
    - (b) 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.
    - (c) 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.
  - (2) Prüfung des Datenbedarfs und der Datenverfügbarkeit
    - (a) 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.
    - (b) Erörterung der Datenaufbereitung und der Integrationsziele sowie Bestimmung des Mitarbeiters im Kundenteam, der für die Pflege der für die Analyse verwendeten Daten verantwortlich ist.
    - (c) 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.
    - (d) Empfehlungen bezüglich der vom Kunden bereitzustellenden Variablen und Datenstruktur.
    - (e) Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Sofern verfügbar und geeignet, werden bereits vorhandene Vorlagen als Ausgangsbasis verwendet.
- b. Phase II – Analyse und Erkenntnisse
  - (1) Austausch von Erkenntnissen im Zusammenhang mit Geschäftsproblemen/strategischen Zielen, die beim Kick-off identifiziert wurden.
  - (2) Die Erkenntnisse basieren auf dem Einsatz der Explore-, Predict- und Assemble-Funktionen.
  - (3) Vermittlung und Austausch von Best Practices für Talent Insights, damit der Kunde den größtmöglichen Nutzen mit dem Tool erzielen kann.
  - (4) Beinhaltet die Vermittlung und den Austausch von Best Practices für die Predictive- und Assemble-Funktionen.
  - (5) Beratung und Unterstützung beim Einrichten der Assemble-Dashboards und Schulung zu den Assemble-Funktionen.
  - (6) Beratung und Unterstützung beim Design und Einrichten des Predictive-Modells für das Geschäftsproblem (sofern anwendbar) in Verbindung mit umfassender Schulung zur Predict-Funktionalität.
  - (7) Wöchentliche Telefongespräche in 5 aufeinanderfolgenden Wochen mit Talent Insights-Benutzern und dem Projektteam, um Erkenntnisse im Zusammenhang mit den Geschäftsproblemen/strategischen Zielen zu erörtern.
  - (8) Analyse der Fragen, die sich auf das identifizierte Geschäftsproblem/strategische 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
- (1) Präsentation (remote) der Analyseergebnisse in Bezug auf das Geschäftsproblem für die Geschäftsleitung.
    - (a) Überblick über das Geschäftsproblem, die Methodik und die wichtigsten Forschungsfragen und Hypothesen, die mit Talent Insights getestet werden.
    - (b) Erörterung der Ergebnisse der Explore-, Predict- und/oder Assemble-Funktion, soweit sie das Geschäftsproblem betreffen.
    - (c) Empfehlungen/Nächste Schritte für die Analyse.
  - (2) Wechsel des Kunden zum weltweiten Support und bei Bedarf Erläuterungen zum Erwerb stufenweise aufbauender Services.
  - (3) 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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -

prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter 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.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.

### 4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Verantwortlichkeiten des Kunden

- a. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Watson Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- b. Der Kunde muss Benutzertypen zuweisen, um den Benutzerzugriff auf bestimmte Daten zu beschränken.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

### 5.2 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.