

### IBM Watson Talent Frameworks

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

#### 1. Cloud-Service

IBM Watson Talent Frameworks ist der Sammelbegriff für eine auf unabhängiger Recherche basierende und von Watson gepflegte Bibliothek für tätigkeitsbezogene Kompetenzen, die nach Tätigkeitsprofilen, Jobfamilien und Frameworks organisiert ist und eine breite Palette von Klassifikationen und Kriterien für gängige Fähigkeiten und Fertigkeiten umfasst. Die Bibliothek enthält gebrauchsfertige Tätigkeitsbeschreibungen, Kompetenzen und Tätigkeitsprofile, die bestimmte Kompetenzen mit bestimmten Tätigkeiten (Jobs) 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 Watson Talent Frameworks Publisher-Angebot oder andere IBM Watson-Cloud-Service-Angebote.

IBM Watson Talent Frameworks beinhaltet mehr als 3.000 einzelne Tätigkeiten und mehr als 2.000 Kompetenzen, die für allgemeine Unternehmensbereiche (z. B. Personal- und Finanzwesen, Rechtsabteilung oder 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.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Watson Talent Frameworks Complete Library

Die aktuelle, vollständige IBM Bibliothek mit Tätigkeitsprofilen und kompetenzspezifischen Daten. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

##### 1.1.2 IBM Watson Talent Frameworks Job Family

Tätigkeitsprofile und kompetenzspezifische Daten für eine in der IBM Watson Talent Frameworks-Bibliothek ausgewählte Jobfamilie. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

##### 1.1.3 IBM Watson Talent Frameworks 10 Jobs

Tätigkeits- und kompetenzspezifische Daten für 10 in der IBM Watson Talent Frameworks-Bibliothek ausgewählte Tätigkeitsprofile. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

##### 1.1.4 IBM Watson Talent Frameworks for the Banking & Financial Services Industry

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für das Bankwesen und die Finanzdienstleistungsindustrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.5 IBM Watson Talent Frameworks for the Construction Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Bauindustrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.6 IBM Watson Talent Frameworks for the Consulting Services Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Consulting-Branche charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.7 IBM Watson Talent Frameworks for the Customer Services Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Kundendienstbereich charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.8 IBM Watson Talent Frameworks for the Education Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für das Bildungswesen charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.9 IBM Watson Talent Frameworks for the Energy Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Energiewirtschaft (Öl und Gas) charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.10 IBM Watson Talent Frameworks for General Corporate Functions**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für allgemeine Unternehmensbereiche (z. B. Personal- und Finanzwesen, Rechtsabteilung oder Vertrieb) charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.11 IBM Watson Talent Frameworks for the Healthcare Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für das Gesundheitswesen charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.12 IBM Watson Talent Frameworks for the Hospitality Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für das Hotel- und Gastgewerbe charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.13 IBM Watson Talent Frameworks for Information Technology**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die IT-Branche charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.14 IBM Watson Talent Frameworks for the Insurance Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Versicherungswirtschaft charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.15 IBM Watson Talent Frameworks for the IT Hardware Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die IT-Hardwareindustrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.16 IBM Watson Talent Frameworks for the Manufacturing Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Fertigungsindustrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.17 IBM Watson Talent Frameworks for the Media and Publishing Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Bereich Medien und Verlagswesen charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.18 IBM Watson Talent Frameworks for the Pharmaceutical Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die pharmazeutische Industrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.19 IBM Watson Talent Frameworks for the Real Estate Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Immobilienwirtschaft charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.20 IBM Watson Talent Frameworks for the Retail Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Einzelhandelsbranche charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.21 IBM Watson Talent Frameworks for the Software Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Softwareindustrie charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.22 IBM Watson Talent Frameworks for the Telecommunications Industry**

Tätigkeitsprofile, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für die Telekommunikationsbranche charakteristisch sind. Die Inhalte werden über verfügbare Standardformate oder die Subscription für IBM Watson Talent Frameworks Publisher auf der Basis der Kundenberechtigung bereitgestellt.

#### **1.1.23 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Administrative Assistant**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Verwaltungsassistenten charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.24 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Data Entry Clerk**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Datentypisten charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.25 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Sales Representative**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Sales Representative charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.26 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Sales Support Representative**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Sales Support Representative charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.27 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Customer Service Associate**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Customer Service Associate charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.28 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Customer Service Representative**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Customer Service Representative charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.29 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Help Desk Specialist**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Help Desk Specialist charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.30 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Internet Customer Support Representative**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Customer Support Representative charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.31 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Bartender**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Bartenders charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.32 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Busser**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Servicemitarbeiters charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.33 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Food and Beverage Cashier**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Kassierers für Speisen und Getränke charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.34 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Food Server**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Food Servers charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.35 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Host or Hostess**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Hosts oder einer Hostess charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.36 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Line Cook**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Line Cooks charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.37 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Front Desk Clerk**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Front Desk Clerk charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.38 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Grounds Maintenance Specialist**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Spezialisten für die Wartung von Außenanlagen charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.39 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Housekeeper**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Housekeepers charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.40 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Security Guard**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich einer Sicherheitskraft charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.41 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Cashier**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Kassierers charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.42 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Greeter**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Empfangsmitarbeiters charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.43 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Loss Prevention Associate**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Loss-Prevention-Mitarbeiters charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

**1.1.44 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Crater or Packer**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Verpackers charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.45 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Logistics Coordinator**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Logistikkoordinators charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.46 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Shipping or Receiving Clerk**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Sachbearbeiters im Wareneingang/Warenausgang charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

#### **1.1.47 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile – Truck and Tractor Operator**

Tätigkeitsprofil, Kompetenzen und zugehörige Daten, die für den Tätigkeitsbereich eines Lkw- und Traktorfahrers charakteristisch sind. Inhalte werden im Excel-Standardformat bereitgestellt.

### **1.2 Optionale Services**

#### **1.2.1 IBM Watson Talent Frameworks Publisher**

Bietet ein zentrales Repository für Tätigkeitsinhalte des Kunden und ermöglicht dem Kunden die Erstellung einer angepassten Taxonomie für Tätigkeiten und Kompetenzen aus den IBM Watson Talent Frameworks sowie die Zusammenarbeit mit anderen Anwendungen. Aktive Subscriptions für IBM Watson Talent Frameworks Publisher berechtigen den Kunden zu regelmäßigen Updates der IBM Watson Talent Frameworks-Inhalte, die er erworben hat.

### **1.3 Acceleration Services**

#### **1.3.1 IBM Watson Talent Frameworks Training**

Während der ersten 90 Tage unmittelbar nach dem Startdatum, das im anwendbaren Auftragsdokument angegeben ist, wird IBM Schulungen zu den IBM Watson Talent Framework-Bibliotheken in vordefinierten Modulen mit einem Gesamtumfang von maximal 12 Stunden für den Kunden abhalten. Die vordefinierten Module sind: Data Content & Architecture, Project Methodology, Profile/Competency Model Creation, Practice Exercises & Review, Facilitating Working Group Sessions, Editing & Creating Competencies, Client Use Cases, IBM Watson Talent Frameworks Technology Platform Methodology, Communications and Data Maintenance & Governance. Diese Schulungsstunden müssen innerhalb der oben beschriebenen Frist der ersten 90 Tage in Anspruch genommen werden; danach verfallen ungenutzte Schulungsstunden und der Kunde hat keinen Anspruch auf Gutschriften oder Rückerstattungen für ungenutzte Stunden.

#### **1.3.2 IBM Watson Talent Frameworks Pilot Consulting**

Während der ersten 90 Tage unmittelbar nach dem Startdatum, das im anwendbaren Auftragsdokument angegeben ist, wird IBM Remote Services als Schulungen zu den IBM Watson Talent Framework-Bibliotheken und angepassten IBM Watson Talent Framework-Inhalten mit einem Gesamtumfang von maximal 40 Stunden für den Kunden abhalten. IBM wird eine Einführung in Kompetenzmanagement geben, einen Abgleich für bis zu fünf Tätigkeitsprofile in einer Stellenfamilie einschließlich Interviews durchführen und einen Expertenworkshop für Kalibrierung sowie Projektplanungs- und Projektstatusberichte bereitstellen (z. B. zum Projektauftritt, für den Projektplan, fortlaufende Projektstatusberichte und wöchentliche Statusgespräche (jeweils bis zu einer Stunde)). Diese Remote-Services-Stunden müssen innerhalb der oben beschriebenen Frist der ersten 90 Tage in Anspruch genommen werden; danach verfallen ungenutzte Remote-Services-Stunden und der Kunde hat keinen Anspruch auf Gutschriften oder Rückerstattungen für ungenutzte Stunden.

#### **1.3.3 IBM Watson Talent Frameworks Consulting for 10 Jobs**

Im Rahmen dieses Service wird IBM Schulungen zu den IBM Watson Talent Frameworks-Bibliotheken mit einem Gesamtumfang von maximal 80 Servicestunden für den Kunden durchführen. Darin eingeschlossen sind eine Einführung in Kompetenzmanagement, Abgleich von angepassten IBM Watson Talent Framework-Inhalten für bis zu 10 Tätigkeitsprofile in 2 Stellenfamilien einschließlich Interviews, Expertenworkshops für Kalibrierung sowie Projektplanungs- und Projektstatusberichte (z. B. zum Projektauftritt, zu anwendbaren Projektvorlagen, fortlaufende Projektstatusberichte und wöchentliche Statusgespräche (jeweils bis zu einer Stunde)).

## 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 in Inhalten enthaltene personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung finden.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6DA4FDC02E9E11E8B9DA1016CAD92E2B>

## 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<br>(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:

- „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.
- „Zugriff“ ist das Recht zum Zugriff auf Funktionalität der Cloud-Services.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

## **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 Allgemeines**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten 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 Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

### **5.2 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 Watson Talent Frameworks-Spreadsheet zu seinem eigenen Nutzen intern in seinem Unternehmen bis zu dem im Auftragsdokument angegebenen Umfang zu verwenden, sofern er seine Verpflichtungen unter dieser Servicebeschreibung und die geltenden Bedingungen im Auftragsdokument für das IBM Watson Talent Frameworks-Angebot einhält.

IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Inhalte in den IBM Watson Talent Frameworks oder dass IBM Watson Talent Frameworks Publisher-Exporte mit Talentmanagementsystemen von Drittanbietern kompatibel sind, und ist nicht verpflichtet, die Exporte zu bearbeiten oder dafür zu sorgen, dass sie mit Talentmanagementsystemen von Drittanbietern kompatibel sind.

## **6. Übergeordnete Bedingungen**

### **6.1 Nutzung von Daten**

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus den Tätigkeits- und Kompetenzinhalten ergeben, zu verwenden. Die zur Verwendung im IBM Watson Talent Frameworks Publisher vorgesehenen Inhalte dürfen nur Informationen für Tätigkeitsprofil- und Kompetenzdefinitionen und keine personenbezogenen Daten oder sensible personenbezogene Daten über einen Mitarbeiter oder Kandidaten enthalten. IBM wird diese Daten ausschließlich für interne Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.