

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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

1. Cloud-Service

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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

- **Qualifikationsdefinition** – ermöglicht das Hosten von Skill- oder Competency-Frameworks. Der Cloud-Service verfügt über Tools zur Erweiterung oder Anpassung eines Frameworks. Skill-Frameworks mit einer sich ändernden Anzahl von Qualifikationskategorien, Qualifikationen und Bereichen numerischer Qualifikationslevels sind anpassbar. Es ist ferner möglich, mehrere Frameworks im System zur Verfügung zu stellen und diese einzelnen Gruppen innerhalb des Unternehmens zugänglich zu machen.
- **Definition von Tätigkeitsprofilen** – ermöglicht die Erstellung von Tätigkeitsprofilen und den Abgleich mit Qualifikationen in den Skills- und Competency-Frameworks, die im System hinterlegt sind. In einem Tätigkeitsprofil sind die Qualifikationen definiert, über die eine Person verfügen muss, und der für jede Qualifikation erforderliche Eignungslevel.
- **Unternehmensmodell** – ermöglicht die Erstellung eines Modells der Unternehmensstruktur, aus dem hervorgeht, wer für die Qualifikationsbeurteilungen der einzelnen Mitarbeiter zuständig ist. Anhand des Modells der Unternehmensstruktur werden die Berichte über Mitarbeiterqualifikationen gruppiert.
- **Qualifikationsbeurteilung** – ermöglicht den Mitarbeitern, die Qualifikationen anzuzeigen, die sich auf ihr Profil beziehen. Der Mitarbeiter wählt den Level aus, der seine Eignung am besten beschreibt. Dabei kann er auch Qualifikationen beurteilen, die keine zentrale Bedeutung für seine ausgeübte Tätigkeit haben. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter über Qualifikationen verfügen, die er bei einer früheren Tätigkeit oder Anstellung entwickelt und angewendet hat. Das System bietet auch die Möglichkeit für Mitarbeiter, ihre Tätigkeitsprofile selbst auszuwählen.
- **Bestätigung der Beurteilungen** – ermöglicht einer Führungskraft, die Eignung des Mitarbeiters zu bestätigen oder zu hinterfragen. Bei einer Diskrepanz zwischen der Beurteilung der Führungskraft und der Beurteilung des Mitarbeiters kann die Führungskraft auf ein Feature zurückgreifen, das vom Benutzer eine erneute Beurteilung seiner Qualifikationen verlangt.
- **Lernen und Entwicklung** – ermöglicht einem Mitarbeiter, seine derzeitigen Eignungslevels und die für sein Profil erforderlichen Qualifikationslevels anzuzeigen. In dieser Ansicht sind die „Qualifikationsdefizite“ dargestellt, die die Diskrepanz zwischen dem derzeitigen Level des Mitarbeiters und dem für das Profil erforderlichen Level aufzeigen. Es können Entwicklungspläne mit Zielvorgaben und Entwicklungsaktionen erstellt werden, die befristet sind und von den Führungskräften zusammen mit den Mitarbeitern festgelegt werden. Vom Kunden entwickelte Lern- und Entwicklungsaktivitäten können hinzugefügt werden, um die festgestellten Qualifikationsdefizite zu beseitigen. Diese Informationen werden als Lern- und Entwicklungsübersicht für einen einzelnen Mitarbeiter dargestellt, können aber auch auf jeder Geschäftsbereichsebene als umfassender Trainingsplan genutzt werden.
- **Qualifikationsanalyse** – die erhobenen Daten werden in einer Qualifikationsdatenbank gespeichert. Über eine Reihe menügesteuerter Optionen können Business-Management-Berichte und -Anwendungen erstellt werden.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

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

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

2. 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.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche 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. Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. 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.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen IBM Netz und Kundenbrowser über TLS verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte (at Rest), die zur Übertragung vorgesehen sind, werden nicht verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

3. Service-Level-Agreement

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

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

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

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von 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 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.

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)
93 % – 99 %	5 %
< 93 %	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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. 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 4 Stunden während der Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 12 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 48 Stunden während der Geschäftszeiten

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des Messzeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis angegeben ist.
- b. **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 angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- c. **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 Zusatzgebühren

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

5.3 Gebühren für Remote Services

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

5.4 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 Allgemeines

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

7.2 Sicherung

Produktionsinstanzen werden täglich gesichert. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden bei Produktionsinstanzen von IBM maximal 30 Tage lang aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

7.3 Ablauf des Cloud-Service

Vor Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service können Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt.

Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf- oder Beendigungsdatum des Cloud-Service eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

7.4 Disaster-Recovery

Wenn der Kunde mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, wird bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes aufgrund einer Naturkatastrophe (z. B. Feuer, Erdbeben, Hochwasser) mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand eine Disaster-Recovery durchgeführt, um die Produktionsdaten des Kunden innerhalb einer angestrebten Wiederherstellungszeit von 1 Woche in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

7.5 Normative Daten

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen darf IBM den unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellten Kundeninhalt nur für normative Recherche, Analysen und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format aufbewahren und verwenden (d. h., der Kunde kann nicht als Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden und personenbezogene Daten einzelner Mitarbeiter und/oder Bewerber werden entfernt). Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf des Geschäftsvorgangs ihre Gültigkeit.