

IBM Kenexa Talent Insights

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. 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

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa 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, IBM Kenexa Talent Optimization oder IBM Kenexa BrassRing on Cloud erworben haben, greifen über ein Single-Sign-on-Portal auf Talent Insights zu.
- Beinhaltet 10 Benutzer.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.

IBM Kenexa Talent Insights ist ein Serviceangebot für das Personalwesen (Human Resources = HR), das dazu ausgelegt ist, dem Kunden die Eingabe, Verwaltung, Sortierung und Darstellung von Bewerber-, Einstellungs- und Mitarbeiterdaten zu ermöglichen. Der Service wird in einer SoftLayer-Cloud-Computing-Umgebung mit dedizierter Anbindung an ein Virtual Private Network bereitgestellt. Der Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- Kontaktinformationen (z. B. Adresse, Telefon- und Mobilfunknummer, E-Mail)
- Sensible personenbezogene Daten (z. B. Personalausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Passnummer usw.)
- Angaben zur Beschäftigung (z. B. Ausbildung, beruflicher Werdegang, Arbeitsplatz, Vergütung und Sonderleistungen, berufliche Leistung)

1.1 Optionale Angebote

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

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

1.1.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – 1. Jahr	Starter Pack Engagement – 2. Jahr*	Starter Pack Engagement – 3. Jahr**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Phase 1 – Definition des Geschäftsproblems	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Phase 2 – Datenbereitstellung	✓			✓	✓	

	Starter Pack Engagement – 1. Jahr	Starter Pack Engagement – 2. Jahr*	Starter Pack Engagement – 3. Jahr**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Phase 3 – Data-Profiling	✓			✓		
Phase 4 – Datentransformation	✓			✓		
Phase 5 – Datengestaltung	✓			✓	✓	
Phase 6 – Datenanpassung	✓			✓		
Phase 7 – Analyse und Erkenntnisse	✓	✓	✓			✓
Phase 8 – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung	✓	✓	✓			✓

*Das Zwei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1. und 2. Jahr angegeben sind.

**Das Drei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1., 2. und 3. Jahr angegeben sind.

***Phase 1 der Data Preparation Services enthält NUR eine 'Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit'.

Definition der Phasen

a. Phase I (Starter Pack Engagements) – 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 von Bedeutung sind, sowie Identifizierung eines bestimmten Analysebereichs für das Engagement.

Arbeitsergebnisse:

- Kick-off-Präsentation und schriftliche Zusammenfassung der Geschäftsprobleme/strategischen Ziele und des bestimmten Analysebereichs entsprechend der Vereinbarung, auf denen der Schwerpunkt des Engagements liegt. Identifizierung der vorläufigen Datenquellen durch IBM.
- Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit
 - Priorisierung der wichtigsten Geschäftsprobleme und strategischen Ziele sowie Auswahl eines zentralen Analysebereichs, den der IBM Consultant in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kunden untersuchen wird.
 - Die drei im Starter Pack enthaltenen Datenquellen werden entsprechend breit strukturiert, um sowohl den zentralen Analysebereich, der im Consulting Engagement eingeschlossen ist, als auch allgemeinere kundenorientierte Analysen zu unterstützen.
 - Weitere Analysebereiche können durch den Erwerb zusätzlicher Consulting Engagements unterstützt werden.
 - Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.

Arbeitsergebnisse:

- Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Sofern verfügbar und geeignet, werden dazu als Ausgangsbasis bereits vorhandene Vorlagen verwendet.

***** Phase I (Für Data Preparation Services Engagement) Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit**

Prüfung der Voraussetzungen, die die Datenquellen erfüllen müssen, und Abgleich mit den Talent Insights HR-Anwendungsdatenvorlagen. (Bei diesem Service ist keine Kick-off-Besprechung vorgesehen.)

- Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.

Arbeitsergebnisse:

- Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Als Ausgangsbasis werden bereits vorhandene Vorlagen verwendet, wenn Datenservices ohne Consulting beauftragt werden. Werden in Verbindung mit dem Setup der Daten Consulting-Leistungen erworben und in Anspruch genommen, können angepasste Vorlagen entwickelt werden.

b. Phase II – Datenbereitstellung

Bereitstellung der Dateien zur Verarbeitung durch IBM.

- Datenquellen Dritter
 - Der Kunde erhält detaillierte Informationen für die Dateiübertragung.
 - Der Kunde stellt IBM die Datendateien zur Verfügung.
 - Die Dateien müssen in den von IBM vordefinierten CSV-Stilvorlagen bereitgestellt werden, wobei die erforderlichen Benennungskonventionen für die Spaltennamen von Standardfeldern zu beachten sind.
 - Die zur Unterstützung einer Datenquelle verwendeten vollständig angepassten Vorlagen können aus bis zu 3 separaten, aber zusammengehörigen Dateien bestehen.
 - Die einzelnen Dateien in einer Vorlage dürfen 250 MB oder 100 Spalten nicht überschreiten. Wenn die Datenquellen die Kriterien in Bezug auf Dateianzahl, Größe oder Spaltenanzahl überschreiten, werden sie als mehrere Datenquellen gezählt und entsprechend in Rechnung gestellt.
 - Wenn Datenhierarchien unterstützt werden sollen, müssen demografische Angaben und weitere Drilldown-Details bereitgestellt werden.
 - IBM überwacht und testet die Datenbereitstellung und Speichertools, soweit dies für die erworbenen Dateiaktualisierungen erforderlich ist.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung über den Erhalt und die Übereinstimmung der Dateien mit den Anforderungen.
- Kenexa-Datenquellen
 - Sofern ein Connector vorhanden ist, werden die Daten täglich bereitgestellt und geladen.

c. Phase III – Data-Profiling

Die Datenquellen werden geprüft sowie Statistiken und Informationen über die Dateien erfasst, um die Strukturen, Inhalte, Beziehungen und Ableitungsregeln der Daten zu ermitteln.

- Es wird eine Übersicht der Dateidateiqualität erstellt, die Einzelheiten über fehlende Daten, fehlerhafte Daten oder inkonsistent formatierte Daten enthält.
- Bei fehlenden oder fehlerhaften Daten wird der Kunde hinzugezogen und muss bei Bedarf neue Datendateien bereitstellen.
- Der Kunde wird über die Regeln und Verfahren in Kenntnis gesetzt, die für die Datengestaltung und die Transformationsschritte implementiert werden müssen.
- Entwürfe für Dateisynonyme werden erstellt und angepasst.

- Bis zu drei Arbeitsgänge zur Erstellung der endgültigen Dateien durch den Kunden sind zulässig, bevor die endgültigen Dateien für die Gestaltung akzeptiert werden.

Arbeitsergebnisse:

- Die endgültigen Dateiformate werden festgelegt und der Kunde liefert die endgültigen Dateien. Die kundenspezifische Anpassung der Dateiformate wird dokumentiert.

d. **Phase IV – Datentransformation**

Ausarbeitung der allgemeinen Struktur innerhalb der Datenquellen und zwischen den Datenquellen.

- IBM Kenexa prüft die Dateibeziehungen zwischen Kenexa-Datenquellen und den Datenquellen Dritter.
- IBM Kenexa verifiziert die Beziehungen zwischen übergeordneten Schlüsseln/Fremdschlüsseln für eine die Datasets übergreifende Erkennung (Discovery).
- IBM Kenexa erarbeitet allgemeine Datenstrukturprototypen.
- IBM Kenexa validiert und testet die Datenstruktur.

Arbeitsergebnis:

- Die allgemeine Datenstruktur sowie die Transformationsschritte werden für die Verwendung in nachfolgenden Datenladevorgängen durch den Kunden oder die IBM Data Services dokumentiert, sofern die optionalen Data Refresh Engagements erworben wurden.

e. **Phase V – Datengestaltung**

Diese Phase umfasst die Normalisierung und Bereinigung der Datenquellen.

- IBM Kenexa erstellt Geschäftsregeln für die Datengestaltung und führt anschließend die Datengestaltung aus. Dazu gehört unter anderem:
 - Identifizierung von fehlenden Daten und von Daten des falschen Typs in einem Feld (Zahlen in einem alphanumerischen Feld, Daten in einem Währungsfeld usw.) sowie Problemlösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden.
 - Umsetzung beschreibender Spaltenüberschriften für angepasste Felder und Einhaltung der Namenskonventionen für Standarddateien.
 - Behebung grundlegender Probleme mit der Dateistruktur, wie beispielsweise Entfernen von Zeilenüberschriften, verschachtelten Headern, leeren Zeilenspalten, leeren Zeilen, Textzeilen, die nach den Daten folgen, Summenzeilen und -spalten, Zwischensummen und Spaltenberechnungen, führenden und folgenden Leerzeichen sowie Deduplizierung von Daten.
- Im Rahmen der Data Services werden ohne Vereinbarung zusätzlicher vertraglicher Arbeiten KEINE Inkonsistenzen bei der Formatierung von Stellenbezeichnungen, Ausbildungsabschlüssen oder anderen Textdaten mit freiem Format, die unkontrolliert in den Quelldaten vorhanden sind, beseitigt. Ferner werden keine zugrunde liegenden Qualitätsprobleme, die mit fehlenden Werten, konstanten Werten, Unausgewogenheiten, wichtigen Kategorien, Ausreißern und Abweichungen in Zusammenhang stehen, berücksichtigt. Sofern nicht abweichend angegeben, fallen diese in die Zuständigkeit des Kunden.
- IBM bestätigt den Prozess und den Zeitplan für regelmäßig stattfindende Datenladevorgänge, sofern relevant. Auf Wunsch des Kunden können zusätzliche Data Refresh Engagements separat erworben werden.

Arbeitsergebnis:

- Dokumentation der ausgeführten Datenbereinigungsschritte und der bereinigten Dateien, die zum Laden verfügbar sind.

f. **Phase VI – Datenanpassung**

Die in der Datenquellenintegrationsphase I erfassten Datenanpassungsspezifikationen werden implementiert. Dazu gehört das Hinzufügen oder Ändern von Synonymen, Datengruppierungen, Standardaggregationen und vordefinierten Fragen.

- Die Datendateien werden getestet.
- IBM erfasst, dokumentiert und implementiert die Anpassungen.

- IBM Data Integration übergibt das Projekt zum Consulting.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung der Tests und der Anpassung.

g. **Phase VII – Analyse und Erkenntnisse**

- Austausch von Erkenntnissen im Zusammenhang mit Geschäftsproblemen/strategischen Zielen, die beim Kick-off identifiziert wurden.
- Vermittlung und Austausch von Best Practices im Rahmen von Talent Insights, damit der Kunde den größtmöglichen Nutzen mit dem Tool erzielen kann.
- 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.

Arbeitsergebnisse:

- Analyse der Fragen, die sich auf die identifizierten Geschäftsprobleme/strategischen Ziele beziehen und Zusammenfassung der Ergebnisse in einer Präsentation für den Kunden. Bereitstellung eines Data Reference Guide, in dem die Datenfelder des Kunden beschrieben werden, die im Tool verfügbar sind. Trainingspräsentation, um dem Kunden die Funktionalität zu erläutern, die sich speziell auf seine Geschäftsprobleme/strategischen Ziele bezieht.

h. **Phase VIII – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung**

- Präsentation der Analyseergebnisse für die Geschäftsleitung (remote) basierend auf dem Einsatz von Talent Insights zur Lösung des Geschäftsproblems und Erreichung des strategischen Ziels.
- Wechsel des Kunden zum weltweiten Support und Erläuterungen zum Erwerb stufenweise aufbauender Services, sofern erforderlich.

Arbeitsergebnisse:

- Präsentation für die Geschäftsleitung, bei der die auf 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.

1.1.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von einem Jahr

Das One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 8.3) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von zwei Jahren

Das Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Year-One-Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 8.3) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

Im Year Two Starter Pack werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von drei Jahren

Das Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Year-One-Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 8.3) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

Im Year Two und Year Three Starter Pack werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst das einmalige Setup und Laden einer (1) HR-Datenquelle (gemäß der Definition in Ziffer 8.3). Wenn noch keine Talent Insights-Datenvorlage besteht, müssen die Datenintegrationsservices in Verbindung mit den Consulting-Services erworben werden.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kann als Setup- oder als On Demand Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 8.3) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen sowie Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (und umfasst das einmalige Laden einer (1) HR-Datenquelle (gemäß der Definition in Ziffer 8.3)). Dateiaktualisierungen beinhalten das Laden neuer oder inkrementeller Daten in das Setup einer Datenquelle im Rahmen der Services des Starter Pack Engagements oder des Standalone Data Preparation Services Engagements.

Die in den Aktualisierungsaktivitäten für Datendateien eingeschlossenen Services werden nachfolgend beschrieben:

- Die Services bestehen aus den IBM Kenexa Talent Insights Data Integration-Phasen – Datenbereitstellung, Profiling, Transformation und Datengestaltung im Rahmen der Dateivorbereitung (Setup).
- Voraussetzung für die Nutzung der Data Refresh Engagements ist der Erwerb des Data Preparation Services Engagements für die zu aktualisierende Datenquelle und die exakte Einhaltung der zuvor festgelegten Dateistrukturen.
- Über diesen Umfang hinausgehende Aktualisierungsservices für Datendateien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenstrukturänderungen, Änderungen der Datenbereinigungsregeln und Änderungen der Datenanpassung im Rahmen des Data-Profiling, können in einer Leistungsbeschreibung separat vertraglich vereinbart werden.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

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 die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, 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 vier (4) 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 Vorfalls 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)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Unter 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 einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. 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 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
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten 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 von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- 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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

- c. **Kundenprojekt** 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.

5.2 **Einrichtungsgebühren**

Die Gebühr für die Ersteinrichtung wird mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum berechnet, die im Auftragsdokument angegeben sind.

5.3 **Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.4 **On-Demand-Gebühren**

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

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 für das Angebot**

7.1 **Cookies**

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

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 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 **Datenverarbeitung**

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Niederlande, Irland und USA.

Abhängig von der Struktur seiner Serviceunterstützung willigt der Kunde ferner ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, grenzüberschreitend auch in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann:

Australien, Brasilien, Kanada, China, Frankreich, Finnland, Deutschland, Hongkong, Japan, Neuseeland, Lateinamerika, Mexiko, Niederlande, Polen, Singapur, Spanien, Südafrika, Schweden und Schweiz.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung der Cloud-Services für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen stattdessen Vereinbarungen basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die aus diesen Vereinbarungen entstehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

7.4 Datendefinitionen

HR-Datenquelle – Eine HR-Datenquelle ist eine einzelne HR-Anwendung wie Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragung, Mitarbeiterbeurteilung oder ein HR-Informationssystem (HRIS). Sie kann auch Quellen umfassen, die in Verbindung mit Personaldaten für HR-Analysen verwendet werden, wie Client-Relationship-Management-Systeme (CRM) oder Finanzdaten.

Datenquelle – Eine Datenquelle ist als das ursprüngliche Quellentransaktionssystem definiert, selbst wenn die Daten aus einem Data-Warehouse exportiert werden. Eine Datenquelle wird durch eine Vorlage unterstützt. Diese kann auf einer vorhandenen IBM Kenexa-Vorlage oder auf einer angepassten Vorlage, die mit den Services erstellt wird, basieren. Für die Entwicklung angepasster Vorlagen müssen im Rahmen des Starter Packs erbrachte Consulting-Stunden aufgewendet werden oder die Consulting Engagements müssen aufgestockt werden.

Data-Warehouse – Ein Data-Warehouse kann abhängig vom Typ der extrahierten Daten aus mehreren Datenquellen zusammengesetzt sein. Eine einzelne Datenquelle eines Data-Warehouse ist eine einzelne Datei oder eine Gruppe von bis zu drei in Wechselbeziehung zueinander stehender Dateien mit weniger als 100 Spalten, die sich an einer HR-Anwendung wie Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragungen und Mitarbeiterbeurteilungen oder einem HRIS orientieren.

7.5 Verantwortlichkeiten des Kunden

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Der Kunde muss Benutzertypen zuweisen, um den Benutzerzugriff auf bestimmte Daten zu beschränken.
- Wenn optionale Consulting oder Data Integration Service 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 Starter Pack Engagements, der optionalen Consulting Engagements und/oder der Data Preparation Engagements bereit ist und das Kick-off stattgefunden hat, müssen die Services (mit Ausnahme von Datenaktualisierungen, die in einem separaten Punkt unten besprochen werden) innerhalb von 3 Monaten in Anspruch genommen werden oder sie verfallen. Mehrere gleichzeitig erworbene Engagements müssen nicht den gleichen Kick-off-Termin haben. Sobald jedoch die Kick-offs stattgefunden haben, gelten für sie die gleichen Ablaufristen.

- 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 erbracht. 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 erbracht.
- Wenn Data Refresh Engagements (Datenaktualisierungen) erworben werden (ob monatlich oder vierteljährlich), müssen die Daten gemäß dem vereinbarten Projektplan und in regelmäßigen Intervallen bereitgestellt werden. Aktualisierungen dürfen nicht übersprungen werden. Sie gelten als durchgeführt, wenn der geplante Aktualisierungszeitraum mehr als 5 Arbeitstage zurückliegt. Datenaktualisierungen und sonstige Service Engagements werden nach Ablauf der Produkt-Subscription eingestellt und enden automatisch ohne jegliche Rückerstattung.
- 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.