

IBM Kenexa Talent Insights

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights 는 사용자가 HR(human resources) 데이터에서 신속하게 식견을 얻을 수 있도록 돕는 인재 분석 솔루션입니다.

- 데이터 검색 안내 - 사용자가 사전 정의된 재능 질문 세트에서 원하는 항목을 선택하여 분석을 시작할 수 있는 기능. 질문은 사용되는 재능 데이터 템플릿을 기반으로 합니다.
- 언어 - 영어로 사용 가능.
- 액세스 - 고객은 Talent Insights 에 액세스하기 위한 각 사용자의 사용자명(username)과 암호가 있는 URL 을 받습니다. IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization 또는 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 를 구입한 고객은 단일 사인온(sign-on) 포털을 통해 Talent Insights 에 액세스합니다.
- 10 명의 사용자가 포함됩니다.
- 고객은 IBM Kenexa Talent Insights 사용 시 직원에게 약속한 데이터 기밀 보호를 지킬 책임이 있습니다.

IBM Kenexa Talent Insights 는 고객이 지원자, 채용 과정 및 직원의 데이터를 입력, 관리, 정렬 및 열람할 수 있도록 설계된 인적 자원 서비스 오퍼링입니다. 이 서비스는 전용 가상 사설망(virtual private network, "VPN")으로 연결된 SoftLayer 클라우드 컴퓨팅 환경에서 제공됩니다. 이 서비스를 통해 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 개인 정보 및 민감한 개인 정보(PI/SPI)로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- 연락처 정보(예: 주소, 전화번호 및 휴대폰 번호, 이메일)
- 민감한 개인 정보(예: 정부 식별 번호, 생년월일, 시민권, 여권번호 등)
- 직업 정보(예: 학력, 직장, 이력, 직장 위치, 급여 및 복리후생 사항, 근무 기록 및 업무성과)

1.1 선택적 오퍼링(Optional Offerings)

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User 는 기본 등록에 포함된 사용자 10 명을 초과하여 승인된 사용자(Authorized User) 권한을 추가로 제공하는 등록 오퍼링입니다.

1.1.2 IBM Kenexa Talent Insights 추가 서비스

	Starter Pack Engagement - Year 1	Starter Pack Engagement - Year 2*	Starter Pack Engagement - Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
1 단계 - 비즈니스 문제점 정의(Business Problem Definition)	✓	✓	✓	✓ ***		✓

	Starter Pack Engagement - Year 1	Starter Pack Engagement - Year 2*	Starter Pack Engagement - Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
2 단계 - 데이터 수신(Data Receipt)	✓			✓	✓	
3 단계 - 데이터 프로파일링(Data Profiling)	✓			✓		
4 단계 - 데이터 변환(Data Transformation)	✓			✓		
5 단계 - 데이터 셰이핑(Data Shaping)	✓			✓	✓	
6 단계 - 데이터 사용자 정의(Data Customization)	✓			✓		
7 단계 - 분석 및 인사이트(Analysis and Insights)	✓	✓	✓			✓
8 단계 - 검토 및 정리(Review and Wrap Up)	✓	✓	✓			✓

*2년 스타터 팩 인게이지먼트에는 위에 표시된 대로 Year 1 과 Year 2 에서 제공하는 모든 서비스가 포함됩니다.

**3년 스타터 팩 인게이지먼트에는 위에 표시된 대로 Year 1, Year 2 및 Year 3 에서 제공하는 모든 서비스가 포함됩니다.

***Data Preparation Services 의 1 단계에는 '데이터 니즈(Data Needs) 및 가용성 검토(Availability Review)'만 포함됩니다.

단계(Phases) 정의

a. I 단계(Starter Pack Engagement) - 비즈니스 문제점 정의

- 원격 관리 킥오프 미팅
 - 고객과 IBM 전임 컨설턴트가 협력하여 고객의 고유한 비즈니스 문제점을 정의하고 우선 순위를 정합니다.
 - 고객의 핵심 비즈니스 문제점, 전략적 목표 및 Talent Insights 에 대한 데이터 이해 관계 식별 및 해당 인게이지먼트의 단일 분석 영역 식별.

인도물:

- 비즈니스 문제점/전략적 목표와 인게이지먼트의 핵심으로 합의된 단일 분석 영역에 대해 기술하는 킥오프 프리젠테이션 및 요약서. IBM 에 의한 예비 데이터 소스 식별.

- 데이터 니즈 및 가용성 검토
 - IBM 컨설턴트가 고객과 협력하여 탐색할 단일한 핵심 분석 영역을 선택하기 위한 핵심 비즈니스 문제점 및 전략적 목표의 우선 순위 지정.
 - 스타터 패키지에 포함된 세 가지 데이터 소스는 일반적인 고객 주도의 분석 뿐만 아니라 컨설팅 인게이지먼트에 포함된 핵심 분석 영역을 지원하는 데 충분하도록 폭넓게 구성됩니다.
 - 컨설팅 인게이지먼트를 추가로 구입하면 추가적인 분석 영역이 지원될 수 있습니다.
 - 합의된 데이터 소스에 대해 추출되고 전달되는 데이터 요소 정의.

인도물:

- 데이터 전달에 필요한 데이터 구조에 대한 권장사항. 이는 사용 가능하고 적절한 경우 기존 템플리트를 시작점으로 사용하여 수행됩니다.

***** I 단계 (Data Preparation Services Engagement) 데이터 니즈 및 가용성 검토(Data Needs and Availability Review)**

데이터 소스 요구사항의 검토 및 Talent Insights HR 애플리케이션 데이터 템플리트에 대한 매칭. (이 서비스에는 킥오프 미팅은 포함되지 않습니다.)

- 합의된 데이터 소스에 대해 추출되고 전달되는 데이터 요소 정의.

인도물:

- 데이터 전달에 필요한 데이터 구조에 대한 권장사항. 이는 컨설팅 없이 데이터 서비스를 사용하는 경우 기존 템플리트를 시작점으로 사용하여 수행됩니다. 컨설팅을 구입하여 데이터 설정을 위해 사용하는 경우에는 사용자 정의 템플리트를 개발할 수 있습니다.

b. II 단계 - 데이터 수신(Data Receipt)

IBM 이 처리할 파일 전달.

- 제 3 자 데이터 소스
 - 고객에게 파일 전송 세부사항을 제공합니다.
 - 고객은 IBM 에게 데이터 파일을 전달합니다.
 - 기본 필드의 필수 컬럼 이름 지정 규칙에 따라 IBM 이 사전 정의한 csv 스타일 템플리트로 파일을 전달해야 합니다.
 - 데이터 소스 지원에 사용된 전체 사용자 정의 템플리트는 별개로 구성되지만 연관되어 있는 최대 3 개의 파일로 구성될 수 있습니다.
 - 템플리트의 각 파일은 250MB 또는 100 열을 초과할 수 없습니다. 파일 수, 크기 또는 열 수의 기준을 초과하는 데이터 소스는 다중 데이터 소스로 계수되며 그에 따라 과금됩니다.
 - 데이터 계층 구조를 지원하려면 인적 사항과 기타 드릴 다운 세부사항을 제공해야 합니다.
 - IBM 은 구입한 파일 업데이트를 위해 필요에 따라 데이터 전달과 스토리지 도구를 모니터링하고 테스트합니다.

인도물:

- 수신 확인 및 요건에 대한 파일 준수.
- Kenexa 데이터 소스
 - 커넥터가 있는 경우 데이터는 매일 프로비저닝되고 로드됩니다.

c. **III 단계 – 데이터 프로파일링(Data Profiling)**

데이터 소스를 검토하고 파일에 대해 수집한 통계와 정보를 통해 데이터의 구조, 내용, 관계 및 도출 규칙을 확인합니다.

- 누락 데이터, 불량 데이터, 일관성 없이 형식화된 데이터의 세부사항이 포함된 데이터 파일 품질 개요가 생성됩니다.
- 누락 데이터나 불량 데이터에 대해 고객을 지원하고 필요에 따라 새 데이터 파일을 전달합니다.
- 데이터 셰이핑 및 변환 단계에서 구현할 규칙과 절차에 대해 고객에게 설명합니다.
- 파일 동의어 및 사용자 정의의 드래프트를 작성합니다.
- 셰이핑을 위해 최종 파일을 승인하기 전에 고객 측에서 최종 파일에 대해 최대 3 회 패스가 허용됩니다.

인도물:

- 최종 파일 형식을 설정하고 고객은 최종 파일을 전달합니다. 파일 포맷 사용자 정의를 문서화합니다.

d. **IV 단계 – 데이터 변환(Data Transformation)**

데이터 소스 내부 및 데이터 소스 간의 전체 구조 공식화.

- IBM Kenexa 는 Kenexa 와 제 3 자 데이터 소스 간의 파일 관계를 검토합니다.
- IBM Kenexa 는 교차 데이터 세트 검색을 위한 상위/외부 키 관계를 확인합니다.
- IBM Kenexa 는 전반적인 데이터 구조 프로토타입을 공식화합니다.
- IBM Kenexa 는 데이터 구조의 유효성을 검증하고 테스트합니다.

인도물:

- 선택적 데이터 새로 고침 인계이먼트를 구입한 경우 IBM Data Services 또는 고객이 후속 데이터 로드에서 사용하기 위해 전체 데이터 구조와 변환 단계를 문서화합니다.

e. **V 단계 – 데이터 셰이핑(Data Shaping)**

데이터 소스 표준화 및 청소(cleansing)

- IBM Kenexa 는 데이터 셰이핑을 위한 비즈니스 규칙을 작성한 후 데이터 셰이핑을 수행합니다. 여기에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
 - 필드에서 데이터 누락 또는 데이터 유형 오류에 대한 식별(알파 필드의 숫자, 통화 필드의 날짜 등) 및 고객과의 분석.
 - 사용자 정의 필드의 설명적 컬럼 헤더 적용 및 표준 파일의 이름 지정 규칙 준수.
 - 행 헤더 제거, 중첩 헤더, 공백 행 컬럼, 공백 행, 데이터 다음에 오는 텍스트 행, 요약 행 및 컬럼, 소계 및 합계, 선두 및 후미 공백, 데이터 중복 제거 등의 기본 파일 구성 문제점.
- 데이터 서비스에서는 추가적인 계약 없이는 직책, 학위 또는 소스 데이터에서 관리되지 않는 기타 자유 형식의 텍스트 데이터의 형식 불일치 문제를 해결하지 않으며 값 누락, 상수, 불균형, 중요 범주, 이상점, 비대칭도와 관련된 기본 품질 문제를 해결하지 않습니다. 달리 명시하지 않는 한, 이러한 사안은 고객의 책임입니다.
- IBM 은 관련된 경우 반복 데이터 로드의 프로세스와 스케줄을 확인합니다. 고객의 선택에 따라 추가적인 데이터 새로 고침 인계이먼트를 별도로 구입할 수 있습니다.

인도물:

- 로드 목적으로 수행된 데이터 정리 단계 및 정리된 파일에 대한 문서화.

f. **VI 단계 – 데이터 사용자 지정(Data Customization)**

데이터 소스 통합 1 단계에서 수집되고 구현된 데이터 사용자 정의 명세는 동의어, 데이터 그룹화, 기본 합계 및 사전 정의된 질문사항의 추가 또는 수정과 함께 구현됩니다.

- 데이터 파일을 테스트합니다.
- IBM 은 사용자 정의를 수집하고 문서화하고 구현합니다.
- IBM Data Integration 은 프로젝트를 컨설팅으로 전달합니다.

인도물:

- 테스트 및 사용자 정의 확인

g. **VII 단계 – 분석 및 인사이트(Analysis and Insights)**

- 킥오프에서 식별된 비즈니스 문제점/전략적 목표에 대한 인사이트 공유.
- 고객이 도구를 최대한 활용하도록 데모 및 Talent Insights 의 우수 사례 공유.
- 비즈니스 문제점/전략적 목표의 인사이트를 논의하기 위한 Talent Insights 사용자 및 프로젝트과의 연속 5 주 간의 주간 콜.

인도물:

- 식별된 비즈니스 문제점/전략적 목표에 대한 질문 분석 및 고객에게 제공하는 프리젠테이션에서 결과 요약. 도구에서 사용 가능한 고객의 데이터 필드에 대해 기술한 데이터 참조 안내서. 비즈니스 문제점/전략적 목표에 관한 개략적 기능을 고객이 이해하도록 돕는 교육 프리젠테이션.

h. **VIII 단계 – 검토 및 정리(Review and Wrap Up)**

- 비즈니스 문제점 및 전략적 목표와 관련하여 Talent Insights 를 통한 분석 결과에 대한 임원 프리젠테이션(원격 제공).
- 고객을 글로벌 지원으로 전환하며 필요에 따라 추가 서비스를 구입하는 방법에 대한 세부사항 제공.

인도물:

- 킥오프 콜에서 중점적으로 확인된 비즈니스 문제점과 전략적 목표에 대한 Talent Insight 결과를 바탕으로 임원 프리젠테이션(데이터의 적합/비적합 해석에 대한 가이드 포함), 잠재적 조치, 해결책 및 다음 단계 제안에 관한 권장사항.

1.1.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term

One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 서비스에는 비즈니스 문제점 정의, 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 데이터 소스(8.3 항 정의 참조) 식별, 세 가지 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육, 인사이트 및 권장사항 지침 제공을 수행하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term

Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 위의 서비스 번들(표 참조)로 구성됩니다. 첫 해(Year One) 서비스에는 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 데이터 소스(8.3 항 정의 참조)를 식별하고 세 가지 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육과 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다.

둘째(Year Two) 해에는, 늘어나거나 지속된 비즈니스 문제점의 식별과 분석을 지원하는 추가 컨설팅 서비스가 제공됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로 구입하지 않으면 새 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term

Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 첫 해(Year One) 서비스에는 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 데이터 소스(8.3 항 정의 참조)를 식별하고 세 가지 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육과 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다.

둘째 해(Year Two)와 세째 해(Year Three)에는, 늘어나거나 지속된 비즈니스 문제점의 식별과 분석을 지원하는 추가 컨설팅 서비스가 제공됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로 구입하지 않으면 새 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 은 일회성 설치와 하나의 HR 데이터 소스(8.3 항 정의 참조) 로드로 구성되는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있습니다. 기존의 Talent Insights 데이터 템플릿이 없는 경우 컨설팅 서비스와 연계하여 데이터 통합 서비스를 구입해야 합니다.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 은 Set Up 서비스 또는 On Demand Set Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있으며 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 데이터 소스(8.3 항 정의 참조)를 식별하고 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 구입하지 않으면 새 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh 는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set Up 서비스(8.3 항에서 정의한 대로, 하나의 HR 데이터 소스에 대한 한 번의 로드로 구성됨) 중 하나로 구입될 수 있습니다. 파일 새로 고침은 서비스 스타터 팩 인게이지먼트 또는 독립형 데이터 준비 서비스 인게이지먼트의 과정에서 새 데이터나 증분 데이터를 데이터 소스 설정에 로드하는 작업입니다.

다음은 데이터 파일 새로 고침 활동에 포함되는 서비스입니다.

- 서비스는 파일 설정에 포함된 IBM Kenexa Talent Insights Data Integration 단계 - 데이터 수신, 프로파일링, 변환 및 데이터 셰이핑 단계로 구성됩니다.
- 데이터 새로 고침 인게이지먼트를 사용하려면 먼저 새로 고침 데이터 소스에 대한 Data Preparation Services Engagement 를 구입하고 기존에 설정된 파일 구조를 정확히 따라야 합니다.
- 이러한 범위를 초과하는 데이터 파일 새로 고침 서비스(데이터 프로파일링에서 수행되는 데이터 사용자 정의 변경, 데이터 구조 변경, 데이터 정리 규칙 변경을 포함하나 이에 한하지 않음)는 작업명세서를 통해 별도로 계약될 수 있습니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 4영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

3.2 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
93.0% - 99.2%	5%
93% 미만	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 중지 시간(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	---------------------------------------

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 클라우드 서비스 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)** - 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

초기 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 On Demand 요금

거래서류에서 지정한 바와 같이 On-Demand 요금은 고객이 On-Demand 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 오퍼링 추가 조건

7.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

7.2 규범 데이터

다른 조건에도 불구하고, 규범의 연구, 분석 및 보고 목적에 한해서 IBM 은 본 사용 조건에 따라 IBM 에 제공된 고객의 콘텐츠를 익명의 집합적 형식으로 보관하고 사용할 수 있습니다(즉, 고객을 기밀 정보의 출처로 식별할 수 없으며 개별 직원 및/또는 신청자를 확인할 수 있는 개인 식별 정보(personally identifiable information)는 삭제됩니다). 본 조건의 규정은 거래가 해지되거나 만료된 후에도 존속됩니다.

7.3 데이터 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조건이 적용됩니다.

고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 네델란드, 아일랜드 및 미국으로 국외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다.

또한 고객의 특정 서비스 지원 구조에 따라 고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 다음의 추가 국가로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다.

호주, 브라질, 캐나다, 중국, 프랑스, 핀란드, 독일, 홍콩, 일본, 뉴질랜드, 라틴 아메리카, 멕시코, 네델란드, 폴란드, 싱가포르, 스페인, 남아프리카, 스웨덴 및 스위스.

고객은 IBM 이 클라우드 서비스 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM 의 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조건 제외)에 의거하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조건(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조건에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

7.4 데이터 정의

인적 자원(Human Resources, "HR") 데이터 소스 - HR 데이터 소스는 지원자 추적, 인식, 학습 관리, 보상 벤치마킹, 직원 참여 설문, 직원 평가, 인적 자원 정보 시스템(HRIS) 등의 단일 HR 애플리케이션입니다. 또한 고객 관계 관리 시스템(Client Relationship Management systems, "CRM"), 재무 정보 등의 HR 분석용 HR 데이터와 연계하여 사용되는 소스도 포함할 수 있습니다.

데이터 소스 - 데이터 소스는 (데이터가 데이터 웨어하우스에서 반출된 경우라도) 원본 소스 트랜잭션 시스템으로 정의됩니다. 데이터 소스는 템플릿에서 지원됩니다. 이는 기존 IBM Kenexa 템플릿 또는 서비스에서 구축된 사용자 정의 템플릿을 기반으로 할 수 있습니다. 사용자 정의 템플릿은 스타터 패키지의 일부나 컨설팅 인게이지먼트의 추가 기능 블록으로 제공된 컨설팅 시간을 활용하여 개발되어야 합니다.

데이터 웨어하우스(Data Warehouse) - 데이터 웨어하우스는 추출된 데이터 유형에 따른 다중 데이터 소스로 정의될 수 있습니다. 데이터 웨어하우스의 단일 데이터 소스는 지원자 추적, 인식, 학습 관리, 보상 벤치마킹, 직원 참여 설문, 직원 평가, HRIS 등의 HR 애플리케이션에서 생성된 100 열 미만의 단일 파일 또는 내부적으로 상관된 최대 3 개의 파일입니다.

7.5 고객의 책임

- 고객은 IBM Kenexa Talent Insights 사용 시 직원에게 약속한 데이터 기밀 보호를 지킬 책임이 있습니다.
- 고객은 해당 데이터에 대한 사용자 접근을 제한하기 위해 사용자 유형을 지정해야 합니다.
- 선택적 컨설팅 또는 데이터 통합 서비스 인게이지먼트를 구입한 경우 고객은 합의된 프로젝트 스케줄에 따라 적시에 데이터를 제공할 뿐만 아니라 데이터의 지정 및 전달을 지원하는 적절한 기술과 인적 자원(HR) SME(subject matter expert) 및 자원을 제공해야 할 책임이 있습니다. 데이터 전달이 지연되는 경우 프로젝트의 구현, 전반적인 프로젝트 스케줄 및 비용에 영향을 줄 수 있습니다.
- 고객이 스타터 패키지 인게이지먼트, 선택적 컨설팅 인게이지먼트 및/또는 데이터 준비 인게이지먼트를 시작할 수 있는지 준비 상태를 확인하고 실행이 킥오프(kickoff)된 경우 서비스(아래에서 별도로 설명한 데이터 새로 고침은 제외)는 3 개월 이내에 사용되어야 하며 그렇지 않으면 만료됩니다. 동시에 구입한 다중 인게이지먼트를 동시에 킥오프해야 할 필요는 없지만 개별적으로 킥오프된 후에는 만료 기간은 동일하게 적용됩니다.
- 서비스가 완료되거나 만료된 후 고객은 글로벌 지원 팀의 지원을 제공받게 됩니다. 서비스 인게이지먼트가 종료된 후에는 데이터 또는 컨설팅 팀의 지속적인 지원이 제공되지 않습니다. 다년간의(multi-year) 스타터 패키지를 구입한 경우 각 컨설팅 인게이지먼트에는 상응하는 킥오프 및 인게이지먼트 기간이 적용됩니다. 다년간의 스타터 패키지의 인게이지먼트 간 지원은 글로벌 지원 팀에서 제공합니다.
- 데이터 새로 고침 인게이지먼트(월별 또는 분기별)를 구입한 경우 합의된 프로젝트 스케줄과 정기적인 간격으로 데이터를 제공해야 합니다. 고객은 새로 고침을 건너뛸 수 없습니다. 스케줄된 새로 고침 기간이 5 영업일 이상 경과한 경우에는 새로 고침을 사용한 것으로 간주합니다. 데이터 새로 고침 및 기타 서비스 인게이지먼트는 제품 등록 기간을 초과하여 연장되지 않으며 환불 없이 자동으로 만료됩니다.
- Talent Insights 는 구체적으로 HR 분석을 목적으로 설계되었으며 비 HR 데이터는 HR 분석을 지원하기 위해서만 해당 도구에 제공될 수 있습니다. 고객은 로드(load)에 적합한 데이터에 관한 가이드라인을 준수해야 할 책임이 있습니다.