

„IBM Kenexa Talent Insights“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Sandorio dokumentai

1. „Cloud Service“

„IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users“

„IBM Kenexa Talent Insights“ yra gabumų analizės sprendimas, leidžiantis vartotojams greitai gauti įžvalgų iš žmogiškųjų išteklių duomenų.

- Nukreiptas duomenų atradimas – galimybė vartotojams pasirinkti iš rinkinio iš anksto nustatytų gebėjimų klausimų, būtinų norint pradėti analizę. Klausimai pagrįsti naudojamais gebėjimų duomenų šablonais.
- Kalba – anglų.
- Prieiga – Klientas gauna prieigos prie „Talent Insights“ URL su vartotojo vardu ir slaptažodžiu kiekvienam vartotojui. „IBM Kenexa Talent Acquisition“, „IBM Kenexa Talent Optimization“ arba „IBM Kenexa BrassRing on Cloud“ įsigiję Klientai prieigą prie „Talent Insights“ gauna viename registravimosi portale.
- Apima 10 vartotojų.
- Naudodamas „IBM Kenexa Talent Insights“, Klientas yra atsakingas už darbuotojų pasižadėjimo dėl duomenų konfidencialumo laikymąsi.

„IBM Kenexa Talent Insights“ – tai žmogiškųjų išteklių paslaugų pasiūlymas, suteikiantis Klientui galimybę įvesti, tvarkyti, rūšiuoti ir peržiūrėti kandidatų, įdarbinimo ir darbuotojų duomenis. Ši paslauga teikiama „SoftLayer“ debesų kompiuterijos aplinkoje su skirtuoju virtualiojo privačiojo tinklo ryšiu. Ši paslauga įgalina Klientą įvesti ir tvarkyti turinį, apimančią informaciją (PI / SPI), kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenine arba slapta informacija:

- Kontaktinę informaciją (pvz., adresą, telefono ir mobiliojo telefono numerius, el. pašto adresą)
- Slaptą asmeninę informaciją (pvz., asmens kodą, gimimo datą, pilietybę, paso numerį ir t. t.)
- Informaciją apie užimtumą (pvz., išsilavinimą, karjerą, darbo vietą, kompensacijas ir pašalpas bei veiklą)

1.1 Pasirinktiniai pasiūlymai

1.1.1 „IBM Kenexa Talent Insights Additional User“

„IBM Kenexa Talent Insights Additional User“ – tai prenumeratos pasiūlymas, suteikiantis papildomų įgaliotojo vartotojo teisių daugiau nei 10 vartotojų, įtrauktų į pagrindinę prenumeratą.

1.1.2 „IBM Kenexa Talent Insights“ papildomos paslaugos

	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 1 metai	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 2 metai*	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 3 metai**	Duomenų parengimo paslaugų įsipareigojimas	Duomenų failų atnaujinimo įsipareigojimas	Darbuotojų konsultavimo įsipareigojimas
1 etapas – verslo problemų apibrėžimas	✓	✓	✓	✓ ***		✓
2 etapas – duomenų gavimas	✓			✓	✓	

	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 1 metai	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 2 metai*	Darbo pradžios paketo įsipareigojimas – 3 metai**	Duomenų parengimo paslaugų įsipareigojimas	Duomenų failų atnaujinimo įsipareigojimas	Darbuotojų konsultavimo įsipareigojimas
3 etapas – duomenų profiliavimas	✓			✓		
4 etapas – duomenų transformavimas	✓			✓		
5 etapas – duomenų formavimas	✓			✓	✓	
6 etapas – duomenų tinkinimas	✓			✓		
7 etapas – analizė ir įžvalgos	✓	✓	✓			✓
8 etapas – apžvalga ir apibendrinimas	✓	✓	✓			✓

*Dvejų metų darbo pradžios paketo įsipareigojimai apima visas 1 ir 2 metų paslaugas, kaip nurodyta anksčiau.

**Trejų metų darbo pradžios paketo įsipareigojimai apima visas 1, 2 ir 3 metų paslaugas, kaip nurodyta anksčiau.

***Duomenų parengimo paslaugų 1 etapas apims TIK „Duomenų poreikius ir pasiekiamumo apžvalgą“.

Etapų apibrėžimas

a. I etapas (Darbo pradžios paketo įsipareigojimai) – verslo problemų apibrėžimas

- Nuotoliniu būdu administruojamas pradinis susitikimas
 - Apibrėžiamos konkretaus kliento verslo problemos ir klientui bendradarbiaujant su IBM specialiuoju konsultantu nustatomi prioritetai.
 - Kliento pagrindinių verslo problemų, strateginių tikslų ir dominančių duomenų, susijusių su „Talent Insights“, identifikavimas, taip pat vienos įsipareigojimo analizės srities nustatymas.

Pateikiama:

- Pradinis pristatymas ir rašytinė suvestinė, kurioje aprašomos verslo problemos / strateginiai tikslai ir sutarta atskira analizės sritis, kuri bus šio įsipareigojimo objektas. IBM preliminarinių duomenų šaltinių identifikavimas.
- Duomenų poreikiai ir pasiekiamumo apžvalga
 - Pagrindinių verslo problemų ir strateginių tikslų prioritetų nustatymas norint pasirinkti vieną pagrindinę analizės sritį, kurią bendradarbiaudamas su klientu tirs IBM konsultantas.
 - Trys į darbo pradžios paketą įtraukti duomenų šaltiniai bus struktūruoti pakankamai plačiai, kad palaikytų pagrindinę į konsultavimo įsipareigojimą įtrauktą analizės sritį, taip pat bendresnę analizę pagal kliento poreikius.
 - Norint gauti papildomų analizės sričių palaikymą, galima įsigyti daugiau konsultavimo įsipareigojimų.

- Apibrėžti išgaunamus ir pateikiamus sutartų duomenų šaltinių duomenų elementus.

Pateikiama:

- Duomenų struktūros rekomendacijos pateikiant duomenis. Tai bus atliekama naudojant esamus šablonus, kur įmanoma ir tinkama.

*** I etapas (duomenų parengimo paslaugų įsipareigojimui) duomenų poreikiai ir pasiekiamumo apžvalga

Duomenų šaltinio reikalavimų apžvalga ir „Talent Insights“ HR taikomųjų programų duomenų šablonų taikymas. (Į šią paslaugą neįeina pradinis susitikimas).

- Apibrėžti išgaunamus ir pateikiamus sutartų duomenų šaltinių duomenų elementus.

Pateikiama:

- Duomenų struktūros rekomendacijos pateikiant duomenis. Tai bus atliekama iš pradžių taikant esamus šablonus, kai duomenų paslaugos naudojamos be konsultavimo. Kai nustatant duomenis įsigyjamas ir naudojamas konsultavimas, galima sukurti pasirinktinius šablonus.

b. II etapas – duomenų gavimas

Failų pateikimas apdoroti IBM.

- Trečiosios šalies duomenų šaltiniai
 - Klientui pateikiama išsami failo perdavimo informacija
 - Klientas pateikia duomenų failus IBM
 - Failus reikia pateikti iš anksto IBM apibrėžtuose csv stiliaus šablonuose, laikantis privalomų standartinių laukų stulpelių pavadinimų reikalavimų.
 - Visiškai pasirinktiniai duomenų šaltinio palaikymo šablonai gali apimti iki 3 atskirų, tačiau susijusių failų.
 - Kiekvienas šablono failas negali būti didesnis nei 250 MB arba 100 stulpelių. Jei duomenų šaltiniai viršija kurį nors failų skaičiaus, dydžio ar stulpelių skaičiaus kriterijų, jie skaičiuojami kaip keli duomenų šaltiniai ir atitinkamai apmokestinami.
 - Demografinę ir kitą detalizavimo išsamią informaciją reikia pateikti, jeigu reikalingas duomenų hierarchijų palaikymas.
 - IBM stebi ir testuoja duomenų teikimo ir laikymo įrankius, kai to reikia įsigijus failų naujinimų.

Pateikiama:

- Gavimo patvirtinimas ir failų reikalavimų atitikimas.
- „Kenexa“ duomenų šaltiniai
 - Jei yra jungtis, duomenys bus parengiami ir įkeliami kasdien.

c. III etapas – duomenų profiliavimas

Duomenų šaltinis (-iai) peržiūrimas (-i) ir surenkami failų statistiniai duomenys ir informacija, skirta duomenų struktūrai, turiniui, ryšiams ir darybos taisyklėms nustatyti.

- Duomenų failo kokybės apžvalga generuojama įtraukiant išsamią informaciją apie trūkstamus duomenis, klaidingai suformuotus duomenis ir nenuosekliai formuotus duomenis.
- Klientas konsultuojamas dėl trūkstamų arba klaidingai suformuotų duomenų ir, jei reikia, sukuriama nauji duomenų failai.
- Klientas konsultuojamas dėl diegiamų duomenų formavimo ir transformavimo žingsnių taisyklių ir procedūrų.
- Atliekamas failų atitikmenų parengimas ir tinkinimas.
- Prieš priimant formuoti galutinius failus, klientui leidžiama atlikti iki trijų galutinių failų perdavimų.

Pateikiama:

- Nustatomi galutinių failų formatai ir klientas pateikia galutinius failus. Dokumentais patvirtinamas failų formatų tinkinimas.

d. **IV etapas – duomenų transformavimas**

Bendrosios struktūros duomenų šaltiniuose ir tarp jų formavimas.

- „IBM Kenexa“ peržiūri failų ryšius tarp „Kenexa“ ir trečiosios šalies duomenų šaltinių.
- „IBM Kenexa“ patvirtina aptikimo skirtinguose duomenų rinkiniuose pagrindinio / išorinio rakto ryšius.
- „IBM Kenexa“ suformuluoja bendrąjį duomenų struktūros prototipą.
- „IBM Kenexa“ patvirtinta ir patikrina duomenų struktūrą.

Pateikiama:

- Bendroji duomenų struktūra ir transformavimo veiksmai dokumentuojami naudoti klientui arba „IBM Data Services“ su paskesniais duomenų krūviais, įsigijus papildomų duomenų atnaujinimo įsipareigojimų.

e. **V etapas – duomenų formavimas**

Duomenų šaltinių normalizavimas ir valymas

- „IBM Kenexa“ sukuria verslo taisykles ir tada atlieka duomenų formavimą. Tai apima, bet neapsiriboja:
 - Trūkstančių ir neteisingo tipo duomenų nustatymą lauke (numerijų alfa lauke, datos valiutos lauke ir kt.) ir sprendimo priėmimą su klientu.
 - Aprašomųjų stulpelių antraščių taikymą pasirinktiniams laukams ir standartinių failų pavadinimo konvencijų laikymąsi.
 - Bazinės failų struktūros problemas, pvz., eilučių antraščių pašalinimą, įdėtąsias antraštes, tuščius eilučių stulpelius, tuščias eilutes, teksto eilutes, einančias po duomenų, eilučių ir stulpelių suvestinę, tarpines sumas ir agregavimą, pradžios ir pabaigos tarpus ir duomenų dubliavimosi pašalinimą.
- Duomenų paslaugos, be jokių papildomų darbų pagal sutartį, NĖRA skirtos užduočių antraščių, laipsnių ar kitų laisvos formos duomenų, kurie nevaldomi šaltinio duomenyse, formatavimo nenuoseklumams spręsti, taip pat NĖRA skirtos spręsti galimas kokybės problemas, susijusias su trūkstančiomis reikšmėmis, pastoviomis reikšmėmis, neatitikimu, reikšmingomis kategorijomis, išskirtimis ir asimetrija. Jei nenurodyta kitaip, už tai yra atsakingas klientas.
- IBM patvirtina procesą ir suplanuoja periodinius duomenų įkėlimus, jei tai aktualu. Klientas gali pasirinkti atskirai įsigyti papildomų duomenų atnaujinimo įsipareigojimų.

Pateikiama:

- Atliktų duomenų valymo veiksmų ir parengtų įkelti išvalytų failų dokumentavimas.

f. **VI etapas – duomenų tinkinimas**

I duomenų šaltinio integravimo etape surinktos ir įgyvendintos duomenų tinkinimo specifikacijos vykdomos apimant atitikmenų įtraukimą ar modifikavimą, duomenų grupavimą, numatytąjį agregavimą ir iš anksto apibrėžtus klausimus.

- Duomenų failai patikrinami.
- IBM surenka, patvirtina dokumentais ir įgyvendina tinkinimus.
- „IBM Data Integration“ perduoda projektą į konsultavimo etapą.

Pateikiama:

- Testavimo ir tinkinimo patvirtinimas

g. **VII etapas – analizė ir įžvalgos**

- Pasidalijimas įžvalgomis, susijusiomis su verslo problema / strateginiais tikslais, nustatytais pradiniam susitikime.
- Geriausios praktikos demonstravimas ir pasidalijimas „Talent Insights“, skirtas padėti Klientui geriausiai išnaudoti įrankio galimybes.
- Kassavaitiniai skambučiai 5 savaites iš eilės „Talent Insights“ vartotojams ir projekto komandai norint aptarti su verslo problema / strateginiu tikslu susijusias įžvalgas.

Pateikiama:

- Klausimų, susijusių su nustatyta verslo problema / strateginiu tikslu, analizė ir rezultatų suvestinė, kuri pristatoma klientui. Duomenų informacinis vadovas, kuriame aprašyti įrankyje pateikiami kliento duomenų laukai. Mokomasis pristatymas, skirtas padėti klientui suprasti funkcines galimybes, susijusias su jų nustatyta verslo problema / strateginiu tikslu.

h. VIII etapas – apžvalga ir apibendrinimas

- Vadovo pristatymas (teikiama nuotoliniu būdu) apie analizės rezultatus „Talent Insights“, susijusius su verslo problema ir strateginiu tikslu.
- Kliento perėjimas prie bendrojo palaikymo ir pateikiama informacija, kaip įsigyti papildomų paslaugų, jei jų reikia.

Pateikiama:

- Vadovo pristatymas, pagrįstas „Talent Insight“ išvadomis apie nustatytą verslo problemą ir strateginį tikslą, kuriam buvo skiriamas dėmesys pradinio skambučio metu, įskaitant nurodymus dėl tinkamo / netinkamo duomenų interpretavimo, rekomendacijas dėl galimų veiksmų, sprendimų ir siūlomus tolesnius veiksmus.

1.1.3 „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ įsipareigojimas – vienu metų laikotarpiui

Vienų metų „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ galima įsigyti kaip Nustatymo paslaugą. Tai apima paslaugų paketą (aprašytą ankstesnėje lentelėje), skirtą padėti naujiems klientams susipažinti su programa. Paslaugos apima specialiojo konsultanto pagalbą norint apibrėžti verslo problemas, nustatyti duomenų šaltinius (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje), palaikyti pagrindinių verslo klausimų analizę, pradinį vienkartinio trijų duomenų šaltinių įkėlimo parengimą, produktų mokymo parengimą ir nurodymus skatinant įžvalgas ir rekomendacijas. Jei konkrečiai nenurodyta kitaip, visos paslaugos, įskaitant pradinį skambutį, teikiamos nuotoliniu būdu.

1.1.4 „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ įsipareigojimas – dvejų metų laikotarpiui

Dvejų metų „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ galima įsigyti kaip Nustatymo paslaugą. Tai apima paslaugų paketą (aprašytą ankstesnėje lentelėje), skirtą padėti naujiems klientams susipažinti su programa. Pirmų metų paslaugos apima specialiojo konsultanto pagalbą norint apibrėžti verslo problemas, nustatyti duomenų šaltinius (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje), palaikyti pagrindinių verslo klausimų analizę, pradinį vienkartinio trijų duomenų šaltinių įkėlimo parengimą, produktų mokymo parengimą ir nurodymus skatinant įžvalgas ir rekomendacijas.

Antrais metais teikiamos papildomos konsultavimo paslaugos, palaikančios pavienių ar nuolatinių verslo problemų nustatymą ir analizę. Naujų duomenų šaltinių nustatymas arba duomenų įkėlimas iš naujo neįtraukti neįsigijus papildomų pasirinktinių duomenų parengimo arba atnaujinimo paslaugų. Jei konkrečiai nenurodyta kitaip, visos paslaugos, įskaitant pradinį skambutį, teikiamos nuotoliniu būdu.

1.1.5 „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ įsipareigojimas – trejų metų laikotarpiui

Trejų metų „IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack“ galima įsigyti kaip Nustatymo paslaugą. Tai apima paslaugų paketą (aprašytą ankstesnėje lentelėje), skirtą padėti naujiems klientams susipažinti su programa. Pirmų metų paslaugos apima specialiojo konsultanto pagalbą norint apibrėžti verslo problemas, nustatyti duomenų šaltinius (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje), palaikyti pagrindinių verslo klausimų analizę, pradinį vienkartinio trijų duomenų šaltinių įkėlimo parengimą, produktų mokymo parengimą ir nurodymus skatinant įžvalgas ir rekomendacijas.

Antrais ir trečiais metais teikiamos papildomos konsultavimo paslaugos, palaikančios pavienių ar nuolatinių verslo problemų nustatymą ir analizę. Naujų duomenų šaltinių nustatymas arba duomenų įkėlimas iš naujo neįtraukti neįsigijus papildomų pasirinktinių duomenų parengimo arba atnaujinimo paslaugų. Jei konkrečiai nenurodyta kitaip, visos paslaugos, įskaitant pradinį skambutį, teikiamos nuotoliniu būdu.

1.1.6 „IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services“ įsipareigojimas

„IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation“ galima įsigyti kaip Nustatymo arba Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugą (aprašytą ankstesnėje lentelėje), apimančią vienkartinį nustatymą ir vieno HR duomenų šaltinio įkėlimą (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje). Jei nėra iš anksto parengto „Talent Insights“ duomenų šablono, duomenų integravimo paslaugas reikia įsigyti kartu su konsultavimo paslaugomis.

1.1.7 „IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting“ įsipareigojimas

„IBM Kenexa Talent Insights Consulting“ galima įsigyti kaip Nustatymo arba Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugą (apibrėžtą ankstesnėje lentelėje) ir apima specialiojo konsultanto pagalbą norint apibrėžti verslo problemas, nustatyti duomenų šaltinius (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje), palaikyti pagrindinių verslo klausimų analizę, produktų mokymo parengimą ir nurodymus skatinant įžvalgas ir rekomendacijas. Naujų duomenų šaltinių nustatymas arba duomenų įkėlimas iš naujo neįtraukti neįsigijus pasirinktinių duomenų parengimo arba atnaujinimo paslaugų. Jei konkrečiai nenurodyta kitaip, visos paslaugos, įskaitant pradinį skambutį, teikiamos nuotoliniu būdu.

1.1.8 „IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh“ įsipareigojimas

„IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh“ galima įsigyti kaip Nustatymo arba Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugą, apimančią vieno HR duomenų šaltinio vieną įkėlimą (kaip apibrėžta 8.3 skyriuje). Failų atnaujinimas – tai naujų ar papildomų duomenų įkėlimas į duomenų šaltinį, nustatytą pagal paslaugų darbo pradžios paketo įsipareigojimą arba atskirą duomenų parengimo paslaugų įsipareigojimą.

Toliau aprašytos paslaugos, kurias apima duomenų failų atnaujinimo veikla:

- Paslaugos apima „IBM Kenexa Talent Insights Data Integration“ etapus – duomenų gavimą, profiliavimą, transformavimą ir duomenų formavimo etapus, įtrauktus į failų nustatymą.
- Norint naudoti duomenų atnaujinimo įsipareigojimus, prieš tai reikia atnaujinamam duomenų šaltiniui įsigyti Duomenų parengimo paslaugų įsipareigojimą ir tiksliai laikytis anksčiau nustatytos failų struktūros.
- Duomenų failų atnaujinimo paslaugos už šios aprėpties ribų, įskaitant, bet neapsiribojant, duomenų struktūros keitimus, valymo taisyklių keitimus ir profiliuojant duomenis atliekamo duomenų tinkinimo keitimus, gali būti teikiamos pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS pasiekiami tik Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per keturias darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jei naudojamas „Cloud Services“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Services“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesť už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
93,0–99,2 %	5 %
Mažiau nei 93 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesčiai bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- b. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienam unikaliam Įgaliotajam vartotojui bet kokią tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- c. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.

5.2 Nustatymo išlaidos

Pradinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Paslaugos pagal poreikį mokesčiai

Parinkčių pagal poreikį mokesčiai, kaip nurodyta Sandorio dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti dalį pagal poreikį.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Papildomos pasiūlymo sąlygos

7.1 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (Kliento darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

7.2 Normatyviniai duomenys

Nepaisant galimų prieštaravimų, normatyvinių tyrimų, analizės ir ataskaitų teikimo tikslais IBM gali išsaugoti ir naudoti Kliento pagal šias NS IBM pateiktą turinį bendruoju, anoniminiu formatu (t. y., kad Kliento nebūtų galima atpažinti kaip konfidencialios informacijos šaltinio ir kad būtų pašalinta atskirus darbuotojus ir (arba) pareiškėjus identifikuojanti informacija). Šio skyriaus sąlygos galios ir po sandorio nutraukimo ar pasibaigimo.

7.3 Duomenų apdorojimas

Visose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje atliekamoms operacijoms taikomos šios sąlygos:

Klientas sutinka, kad IBM gali apdoroti turinį, įskaitant bet kuriuos Asmens duomenis, už šalies ribų šiose šalyse: Nyderlanduose, Airijoje ir JAV.

Klientas taip pat sutinka, kad, atsižvelgdama į konkrečią Kliento paslaugos palaikymo struktūrą, IBM gali apdoroti turinį, įskaitant bet kokius Asmens duomenis, už šalies ribų šiose papildomose šalyse:

Australijoje, Brazilijoje, Kanadoje, Kinijoje, Prancūzijoje, Suomijoje, Vokietijoje, Honkonge, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Lotynų Amerikoje, Meksikoje, Nyderlanduose, Lenkijoje, Singapūre, Ispanijoje, Pietų Afrikoje, Švedijoje ir Šveicarijoje.

Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant „Cloud Services“.

Kai perduodant EEE arba Šveicarijos gyventojų asmens duomenis netaikomos IBM JAV–ES ir JAV–Šveicarijos „Saugaus uosto“ susitarimo nuostatos, šalys arba atitinkamos jų susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių sąlygų sutartis, remdamiesi EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinę neprivalomus punktus. Visi ginčai ar atsakomybė, kylanti dėl šių sutarčių, net jei jas sudarė susijusios įmonės, šalių bus sprendžiami taip, tarsi tarp šių šalių kilęs ginčas ar atsakomybė būtų apibrėžti šios Sutarties sąlygose.

7.4 Duomenų apibrėžimai

Žmogiškųjų išteklių (HR) duomenų šaltinis – HR duomenų šaltinis yra atskiras HR taikymas, pvz., kandidatų sekimas, atpažinimas, mokymosi valdymas, atlyginimo įvertinimas, darbuotojų dalyvavimo apklausa, darbuotojų įvertinimas arba Žmogiškųjų išteklių informacijos sistemos (HRIS). Taip pat tai gali apimti šaltinius, kurie naudojami su HR duomenimis HR analizės tikslais, pvz., Klientų ryšių valdymo sistemas (CRM) ar finansinius duomenis.

Duomenų šaltinis – duomenų šaltinis apibrėžiamas kaip pradinė šaltinio operacijų sistema, net jei duomenys eksportuojami iš duomenų sandėlio. Duomenų šaltinis yra palaikomas šablono. Tai gali būti esamas „IBM Kenexa“ šablonas arba pasirinktinis paslaugų sukurtas šablonas. Pasirinktiniai šablonai turi būti kuriami naudojant konsultavimo valandas, suteikiamas su darbo pradžios paketu arba papildomais konsultavimo įsipareigojimų blokais.

Duomenų sandėlis – duomenų sandėliu gali būti laikomi keli duomenų šaltiniai, atsižvelgiant į išgaunamų duomenų tipą. Atskiras duomenų šaltinis iš duomenų sandėlio yra atskiras failas arba serija iki trijų tarpusavyje susijusių failų, apimančių ne daugiau nei 100 stulpelių, susijusių su HR taikymu, pvz., kandidatų sekimu, atpažinimu, mokymosi valdymu, atlyginimo įvertinimu, darbuotojų dalyvavimo apklausomis, darbuotojų įvertinimais arba HRIS.

7.5 Kliento įsipareigojimai

- Naudodamas „IBM Kenexa Talent Insights“, klientas yra atsakingas už darbuotojų pasižadėjimo dėl duomenų konfidencialumo laikymąsi.
- Klientas privalo priskirti vartotojų tipus, kad apribotų vartotojų prieigą prie atitinkamų duomenų.
- Įsigijęs pasirinktinių konsultavimo ar duomenų integravimo paslaugų įsipareigojimų, klientas privalo suteikti atitinkamų techninių ir Žmogiškųjų išteklių (HR) srities žinių ir išteklių, palaikančių duomenų technines sąlygas ir pateikimą, taip pat, kad duomenys būtų pristatomi laiku pagal sutartą projekto tvarkaraštį. Duomenų pateikimo uždelsimas gali turėti įtakos projektų įgyvendinimui, bendriesiems projektų tvarkaraščiams ir išlaidoms.
- Klientui patvirtinus pasiruošimą pradėti naudoti darbo pradžios paketo įsipareigojimus, pasirinktinius konsultavimo įsipareigojimus ir (arba) duomenų parengimo įsipareigojimus ir pradėjus naudoti šias paslaugas, jas (išskyrus duomenų atnaujinimus, kurie aptariami atskirame punkte toliau) reikia išnaudoti per 3 mėnesius, kol nesibaigė jų galiojimo laikas. Vienu metu įsigytų kelių įsipareigojimų neprivaloma pradėti naudoti tuo pačiu metu, tačiau pradėjus naudoti atskirus įsipareigojimus, taikomas tas pats galiojimo pabaigos laikotarpis.

- Baigus naudoti paslaugas arba pasibaigus jų galiojimui, klientui bus teikiamas bendrasis palaikymas. Pasibaigus paslaugų įsipareigojimams, nebus teikiamas joks tolesnis duomenų ar konsultavimo komandos palaikymas. Įsigijus kelerių metų darbo pradžios paketų, kiekvienas konsultavimo įsipareigojimas turės panašų pradžios ir paslaugų naudojimo laikotarpį. Tarp kelerių metų darbo pradžios paketų įsipareigojimų bus teikiamas bendrasis palaikymas.
- Įsigijus duomenų atnaujinimo įsipareigojimų (mėnesinių arba ketvirčio), duomenys turi būti pateikiami pagal sutartą projekto tvarkaraštį ir reguliariais intervalais. Klientai negali praleisti atnaujinimo. Jis bus laikomas išnaudotu praėjus daugiau nei 5 darbo dienoms nuo numatyto atnaujinimo laikotarpio. Duomenų atnaujinimai ir kitų paslaugų įsipareigojimai nebus pratęsimi po produkto prenumeratos laikotarpio ir jų galiojimas automatiškai baigsis negrąžinant pinigų.
- „Talent Insights“ yra skirtas išimtinai HR analizei, todėl ne HR duomenis su šiuo įrankiu galima naudoti tik HR analizės palaikymo tikslais. Klientas yra atsakingas už rekomendacijų dėl tinkamų duomenų įkėlimo laikymąsi.