

IBM Kenexa Talent Insights

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users (10 Kullanıcı İçin)

IBM Kenexa Talent Insights, kullanıcıların kendi insan kaynakları verilerinden kısa sürede öngörü elde etmelerine yardımcı olan bir yetenek analitiği çözümüdür.

- Kılavuzlu veri keşfetme - kullanıcılar için veri keşfetmeyi başlatmak amacıyla bir dizi önceden tanımlanmış yetenek sorusu arasından seçim yapma olanağıdır. Sorular, kullanılan yetenek verileri şablonlarını esas alır.
- Dil - yalnızca İngilizce olarak sağlanır.
- Erişim – Müşteriye her kullanıcı için Talent Insights'a erişim amacıyla bir kullanıcı adı ve parola sağlanır. IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization veya IBM Kenexa BrassRing on Cloud ürününü satın alan Müşteriler, tek oturum açma özelliğine sahip portal aracılığıyla Talent Insights'a erişebileceklerdir.
- 10 kullanıcı içerir.
- Müşteri, IBM Kenexa Talent Insights'ı kullanırken, çalışanlara yaptığı veri gizliliği taahhütlerinin sürekliliğini sağlamaktan sorumludur.

IBM Kenexa Talent Insights, Müşterinin aday, işe alma ve çalışan verilerini girmesine, yönetmesine, sıralamasına ve görüntülemesine olanak sağlayan bir insan kaynakları hizmeti olanağıdır. Hizmet, özel olarak ayrılmış sanal özel ağ bağlantılarına sahip bir SoftLayer bulut bilişim ortamında sağlanmaktadır. Hizmet, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel ve hassas kişisel bilgiler olarak değerlendirilebilecek bilgileri kapsayan içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlamaktadır:

- İletişim bilgileri (örneğin; adres, telefon ve cep telefonu numaraları, e-posta adresleri)
- Hassas kişisel bilgiler (örneğin, vatandaşlık numarası, doğum tarihi, vatandaşlık bilgisi, pasaport numarası, vs.)
- İstihdam bilgileri (örneğin, eğitim, iş geçmişi, çalışma yeri, ücret ve yan yardımlar ve performans)

1.1 İsteğe Bağlı Ürünler

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Ek Kullanıcı)

IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Ek Kullanıcı), temel abonelik kapsamındaki 10 kullanıcıya ek olarak Yetkili Kullanıcı yetkisi sağlayan bir abonelik hizmetidir.

1.1.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services (Ek Hizmetler)

	Starter Pack Engagement – Year 1 (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 1.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 2* (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 2.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 3** (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 3.Yıl)	Data Preparation Services Engagement (Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü)	Data File Refresh Engagement (Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü)	Workforce Consulting Engagement (İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü)
1. Aşama – İş Sorununun Tanımlanması	✓	✓	✓	✓ ***		✓
2. Aşama – Verilerin Alınması	✓			✓	✓	

	Starter Pack Engagement – Year 1 (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 1.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 2* (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 2.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 3** (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 3.Yıl)	Data Preparation Services Engagement (Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü)	Data File Refresh Engagement (Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü)	Workforce Consulting Engagement (İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü)
3. Aşama – Veri Profili Oluşturulması	✓			✓		
4. Aşama – Verilerin Dönüştürülmesi	✓			✓		
5. Aşama – Verilerin Şekillendirilmesi	✓			✓	✓	
6. Aşama – Verilerin Özelleştirilmesi	✓			✓		
7. Aşama – Analiz ve Öngörüler	✓	✓	✓			✓
8. Aşama – İnceleme ve Toparlama	✓	✓	✓			✓

*İki yıllık başlangıç paketi taahhütleri, yukarıda 1. ve 2. Yıl için belirtilen hizmetlerin tamamını kapsamaktadır.

**Üç yıllık başlangıç paketi taahhütleri, yukarıda 1., 2. ve 3. Yıl için belirtilen hizmetlerin tamamını kapsamaktadır.

***Veri Hazırlama Hizmetlerinin 1. Aşaması, YALNIZCA bir 'Veri Gereksinimleri ve Kullanılabilirliği İncelemesi'ni kapsayacaktır.

Aşamaların Tanımları

a. 1. Aşama (Başlangıç Paketi Taahhütleri) - İş Sorununun Tanımlanması

- Uzaktan yönetilen başlangıç toplantısı
 - Müşteriye özgü iş sorunları, Müşteri ile IBM tarafından özel olarak görevlendirilen danışmanın işbirliği aracılığıyla tanımlanır ve öncelikleri belirlenir.
 - Müşterinin temel iş sorununun/sorunlarının, stratejik hedefinin/hedeflerinin ve Talent Insights için veri ilgi alanlarının belirlenmesi ve taahhüt için tek analiz alanının belirlenmesi.

Teslim edilecek malzemeler:

- Başlangıç sunusu ve iş sorunları/stratejik hedefler ile taahhüdün odak noktası olarak kararlaştırılan tek analiz alanını açıklayan yazılı bir özet. Ön veri kaynaklarının IBM tarafından belirlenmesi.
- Veri gereksinimleri ve kullanılabilirliği incelemesi
 - IBM danışmanının Müşteri ile işbirliği içerisinde inceleyeceği tek analiz alanının seçilmesi için temel iş sorunlarının ve stratejik hedeflerin önceliklerinin belirlenmesi.
 - Başlangıç paketine dahil olan üç veri kaynağı, danışmanlık taahhüdüne ve aynı zamanda daha geniş çaplı Müşteri odaklı analitiğe dahil olan temel analiz alanının desteklenmesi için yeterince geniş kapsamlı olacak şekilde yapılandırılacaktır.

- Diğer analiz alanları, ek danışmanlık taahhütleri satın alınarak desteklenebilir.
- Kararlaştırılan veri kaynakları için alınacak ve teslim edilecek veri öğelerinin tanımlanması.

Teslim edilecek malzemeler:

- Verilerin teslim edilmesi için veri yapısına ilişkin öneriler. Bu, mevcut ve uygun olduğu durumlarda, başlangıç noktası olarak önceden var olan şablonlar kullanılarak gerçekleştirilecektir.

*** 1. Aşama (Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü İçin) Veri Gereksinimleri ve Kullanılabilirliği İncelemesi

Veri kaynağı gereksinimlerinin incelenmesi ve Talent Insights İK uygulaması veri şablonlarıyla eşleştirilmesi. (Bu hizmete başlangıç toplantısı dahil değildir).

- Kararlaştırılan veri kaynakları için alınacak ve teslim edilecek veri öğelerinin tanımlanması.

Teslim edilecek malzemeler:

- Verilerin teslim edilmesi için veri yapısına ilişkin öneriler. Bu, veri hizmetlerinin danışmanlık olmaksızın sağlandığı durumlarda, başlangıç noktası olarak önceden var olan şablonlar kullanılarak gerçekleştirilecektir. Danışmanlığın veri kurulumu ile birlikte satın alındığı ve kullanıldığı durumlarda, özel şablonlar geliştirilebilir.

b. 2. Aşama - Verilerin Alınması

Dosyaların IBM tarafından işlenmek üzere teslim edilmesi.

- Üçüncü kişi veri kaynakları
 - Dosyanın gönderilmesine ilişkin bilgiler Müşteriye sağlanır
 - Müşteri, veri dosyalarını IBM'e teslim eder
 - Dosyalar, standart alanlar için gereken sütun adlandırma kurallarına uygun olarak, IBM tarafından önceden tanımlanmış csv stilinde şablonlar biçiminde teslim edilecektir.
 - Bir veri kaynağının desteklenmesi için kullanılan tamamen özelleştirilmiş şablonlar, 3 adede kadar ayrı, ancak birbiriyle bağlantılı dosyadan oluşabilir.
 - Bir şablon içindeki her dosyanın boyutu en fazla 250 MB ya da en fazla 100 adet sütun olabilir. Veri kaynaklarının dosya sayısına, boyutuna ya da sütun sayısına ilişkin kriterlerden herhangi birini aşması durumunda, bunlar birden fazla veri kaynağı olarak dikkate alınacaktır ve buna uygun olarak ücretlendirilecektir.
 - Veri hiyerarşileri desteklenecekse, demografik bilgiler ve diğer hiyerarşik veri ayrıntıları sağlanmalıdır.
 - IBM, satın alınan dosya güncellemeleri için gereken şekilde veri teslimat ve depolama araçlarını izler ve test eder.

Teslim edilecek malzemeler:

- Teslim almanın teyit edilmesi ve dosyaların gereksinimlere uygunluğu.
- Kenexa veri kaynakları
 - Bir bağlayıcı varsa, veriler günlük olarak sağlanacaktır ve yüklenecektir.

c. 3. Aşama - Veri Profili Oluşturulması

Veri kaynağı/kaynakları incelenir ve verilerin yapısını, içeriğini, ilişkilerini ve türetme kurallarını netleştirmek için dosyalar hakkındaki istatistik ve bilgiler toplanır.

- Eksik veriler, yanlış biçimli veriler ve tutarsız olarak biçimlendirilmiş verilerle ilgili ayrıntılar dahil olmak üzere veri dosyası kalitesine ilişkin genel bilgiler oluşturulur.
- Eksik veya yanlış biçimli veriler hakkında Müşteriye danışılır ve gerektiği şekilde yeni veri dosyaları sağlanır.
- Veri şekillendirme ve dönüştürme adımlarında uygulanacak kurallar ve prosedürler hakkında Müşteriye danışılır.
- Dosya eş anlamlı verileri ve özelleştirmesi ile taslak oluşturma gerçekleştirilir.

- Nihai dosyaların şekillendirme için kabul edilmesinden önce, Müşteri tarafından nihai dosyalar üzerinde üç defaya kadar değişiklik yapılmasına izin verilir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Nihai dosya biçimlerinin belirlenmesi ve nihai dosyaların Müşteri tarafından teslim edilmesi. Dosya biçimlerinde gerçekleştirilen özelleştirmenin belgelenmesi.

d. **4. Aşama - Verilerin Dönüştürülmesi**

Veri kaynakları içindeki ve arasındaki genel yapının oluşturulması.

- IBM Kenexa, Kenexa ve üçüncü kişi veri kaynakları arasındaki dosya ilişkilerini inceler.
- IBM Kenexa, veri kümeleri arasındaki keşif için üst öge/yabancı öge temel ilişkilerini doğrular.
- IBM Kenexa, genel veri yapısı prototipini oluşturur.
- IBM Kenexa, veri yapısını doğrular ve test eder.

Teslim edilecek malzeme:

- Genel veri yapısı ve dönüştürme adımları, isteğe bağlı veri yenileme taahhütlerinin satın alınmış olduğu durumlarda Müşteri ya da IBM Veri Hizmetleri tarafından gerçekleştirilecek sonraki veri yüklemelerinde kullanılmak üzere belgelenir.

e. **5. Aşama - Verilerin Şekillendirilmesi**

Veri kaynaklarının normalleştirilmesi ve temizlenmesi.

- IBM Kenexa, veri şekillendirme için iş kurallarını oluşturur ve ardından veri şekillendirmeyi gerçekleştirir. Buna aşağıdakiler dahildir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir:
 - Eksik verilerin ve bir alana girilmiş hatalı türdeki verilerin (harf alanındaki sayılar, para birimi alanındaki tarih, vs.) belirlenmesi ve bunların Müşteri ile birlikte çözülmesi.
 - Özel olarak uyarlanmış alanlar için açıklayıcı sütun başlıklarının uygulanması ve standart dosyalar için adlandırma kurallarına uyulması.
 - Satır başlıklarının, iç içe başlıkların, boş satır sütunlarının, boş satırların, verileri takip eden metin satırlarının, özet satırlarının ve sütunlarının, alt toplamların ve toplamların, başta ve sondaki boşluklar ve mükerrer verilerin tekilleştirilmesi gibi temel dosya yapısı sorunları.
- Veri hizmetleri, yapılacak işe ilişkin ek sözleşme mevcut olmadıkça, iş unvanlarında, derecelerde ve kaynak veriler içinde yönetilmeyen diğer serbest metin verilerinde bulunan tutarsızlıkları ya da eksik değerler, sabit değerler, oransızlık, etkili kategoriler, aykırı değerler ve çarpıklık ile bağlantılı temel kalite sorunlarını ele ALMAYACAKTIR. Bunlar, aksi ifade edilmedikçe Müşterinin sorumluluğundadır.
- IBM, ilgili işe, tekrarlanan veri yüklemeleri için süreci ve zamanlamayı doğrular. Müşterinin isteğine bağlı olarak, ek veri yenileme taahhütleri ayrıca satın alınabilir.

Teslim edilecek malzeme:

- Gerçekleştirilen veri temizleme adımlarının belgelenmesi ve yüklenmeye hazır temizlenmiş dosyalar.

f. **6. Aşama - Verilerin Özelleştirilmesi**

Eş anlamlı verilerin, veri gruplandırılmalarının, verilerin varsayılan şekilde bir araya getirilmesinin ve önceden tanımlanmış soruların eklenmesi ve değiştirilmesi de dahil olmak üzere veri kaynağı bütünleştirme aşaması 1'de toplanan ve uygulanan veri özelleştirme belirtileri.

- Veri dosyaları test edilir.
- IBM, özelleştirmeleri toplar, belgeler ve uygular.
- IBM Veri Bütünleştirilmesi, projeyi danışmanlığa iletir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Testlerin ve özelleştirmenin doğrulanması

g. **7. Aşama - Analiz ve Öngörüler**

- İş sorunu/stratejik hedefler ile bağlantılı öngörülerin başlangıçta belirlendiği şekilde paylaşılması.
- Müşterinin araçtan en İş sorunu/stratejik hedefler ile bağlantılı öngörülerin başlangıçta belirlendiği şekilde paylaşılması iyi şekilde yararlanmasının sağlanması için en iyi uygulamaların Talent Insights'ta gösterimi ve paylaşılması.
- İş sorunu/stratejik hedef ile ilgili öngörülerin tartışılması için aralıksız 5 hafta boyunca Talent Insights kullanıcıları ve proje ekibi ile haftalık tele-konferanslar.

Teslim edilecek malzemeler:

- Belirlenen iş sorununa/stratejik hedefe ilişkin soruların analizi ve sonuçların Müşteriye teslim edilecek bir sunuda özetlenmesi. Müşterinin araçta mevcut olan veri alanlarını açıklayan veri başvuru kılavuzu. Müşterinin belirtilen iş sorununa/stratejik hedefine özgü işlevselliği anlamasına yardımcı olacak eğitim sunusu.

h. **8. Aşama - İnceleme ve Toparlama**

- İş sorunu ve stratejik hedef için Talent Insights aracılığıyla elde edilen analitik bulguları hakkında Yönetici Sunusu (uzaktan sağlanacaktır).
- Müşterinin küresel desteğe geçirilmesi ve gereken şekilde artımlı hizmetlerin nasıl satın alınacağına ilişkin ayrıntılı bilgilerin sağlanması.

Teslim edilecek malzemeler:

- Başlatma toplantısında belirlenen iş sorunu ve odaklanılan stratejik hedef için, uygun olan/olmayan veri yorumlamaları konusunda yönergeler, olası eylemler, çözümlere ilişkin tavsiyeler ve önerilen sonraki adımlar dahil olmak üzere Talent Insights aracılığıyla elde edilen bulgulara dayalı yönetici sunusu.

1.1.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - Bir Yıl Süreli

Bir Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 8.3'te belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - İki Yıl Süreli

İki Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Birinci Yıl sağlanacak hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 8.3'te belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir.

İkinci Yıl, iş sorunlarının artımlı ya da sürekli olarak belirlenmesinin ve analiz edilmesinin desteklenmesi için ek danışmanlık hizmetleri sağlanır. İsteğe bağlı ek veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - Üç Yıl Süreli

Üç Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Birinci Yıl sağlanacak hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 8.3'te belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir.

İkinci ve Üçüncü Yıl, iş sorunlarının artımlı ya da sürekli olarak belirlenmesinin ve analiz edilmesinin desteklenmesi için ek danışmanlık hizmetleri sağlanır. Ek isteğe bağlı veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Veri Hazırlama Hizmetleri Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Veri Hazırlama, bir adet İK veri kaynağının (bölüm 8.3'te belirtilmiş olduğu şekilde) bir defaya mahsus kurulumundan ve yüklenmesinden oluşan bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) olarak satın alınabilir. Önceden oluşturulmuş Talent Insights veri şablonu mevcut değilse, veri bütünleştirme hizmetlerinin danışmanlık hizmetleriyle birlikte satın alınması gerekmektedir.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Danışmanlığı, bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) olarak satın alınabilir ve iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorunlarının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 8.3'te belirtildiği şekilde), ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir. İsteğe bağlı veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Veri Dosyası Yenileme, bir İK veri kaynağının yüklenmesinden oluşan bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (bölüm 8.3'te belirtildiği şekilde) olarak satın alınabilir. Dosya yenilemeleri, hizmet başlangıç paketi taahhüdü ya da bağımsız veri hazırlığı hizmetleri taahhüdü kapsamında kurulan bir veri kaynağına, yeni ya da artımlı verilerin yüklenmesidir.

Veri dosyası yenileme etkinliklerine dahil olan hizmetler aşağıda açıklanmıştır:

- Hizmetler, IBM Kenexa Talent Insights Veri Bütünleştirme aşamalarından oluşur - verilerin alınması, profil oluşturma, dönüştürme ve veri şekillendirme aşamaları dosya kurulumuna dahildir.
- Veri yenileme taahhütlerinin kullanılması, yenilenecek veri kaynağı için Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdünün önceden satın alınmış olmasını ve daha önce kurulmuş olan dosya yapılarına tam olarak uyulmasını gerektirmektedir.
- Veri yapısı değişiklikleri, veri temizleme kurallarındaki değişiklikler ve veri profili oluşturma sırasında gerçekleştirilen veri özelleştirmesindeki değişiklikler dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere bu kapsamın ötesindeki veri dosyası yenileme hizmetleri, ayrıca bir Hizmet Bildirimi aracılığıyla sözleşmeye dahil edilebilir.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanımlama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren dört (4) iş günü içerisinde bir destek bildirim talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi,

Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%93,0 – %99,2	%5
%93'ten daha az	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %5 oranında kullanılabilirlik alacağı
---	---

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmesi gerekir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşterinin, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özel Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmiş olması gerekmektedir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinmesi gerekir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

5.2 Kurulum Ücretleri

İlk kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde uygulanır.

5.3 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Hizmet İçin Ek Koşullar

7.1 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.2 Normatif Veriler

Aksini belirten herhangi bir ifadeye etki etmeksizin, yalnızca normatif araştırma, analizler ve raporlama amaçlarıyla, IBM kendisine sağlanan Müşteri içeriğini bu Kullanım Koşulları kapsamında toplu ve anonim biçimde saklayabilir ve kullanabilir (Böylece, Müşteri, gizli bilgilerin kaynağı olarak belirlenemez ve tek tek çalışanların ve/veya başvuru sahiplerinin belirlenmesine olanak tanıyan kişisel olarak tanımlanabilecek bilgiler çıkarılır). Bu bölümün hükümleri, işlemin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra da geçerli olacaktır.

7.3 Verilerin İşlenmesi

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Hollanda, İrlanda ve ABD.

Müşteri aynı zamanda, Müşterinin belirli hizmet destek yapısına bağlı olarak, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda ek olarak belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder:

Avustralya, Brezilya, Kanada, Çin, Fransa, Finlandiya, Almanya, Hong Kong, Japonya, Yeni Zelanda, Güney Amerika, Meksika, Hollanda, Polonya, Singapur, İspanya, Güney Afrika, İsveç ve İsviçre.

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetlerinin sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevesinin, Kişisel Verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri Avrupa Komisyonu Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

7.4 Veri Tanımları

İnsan Kaynakları (İK) Veri Kaynağı – Bir İK veri kaynağı, aday takibi, ödüllendirme, eğitim yönetimi, ücret karşılaştırmalı değerlendirmesi, çalışan bağlılığı anketi, çalışan değerlendirme veya İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (HRIS) gibi tekil bir İK uygulamasıdır. Müşteri İlişkileri Yönetimi sistemleri (MİY) ya da finansal veriler gibi İK analitiği için İK verileriyle birlikte kullanılan kaynakları da kapsayabilir.

Veri Kaynağı – Bir veri kaynağı, verilerin bir veri ambarından dışa aktarılmış olmasına etki etmeksizin, orijinal kaynak işlem sistemi olarak tanımlanır. Bir veri kaynağı, bir şablon ile desteklenir. Bu, önceden mevcut olan bir IBM Kenexa şablonuna ya da hizmetler tarafından oluşturulan özel bir şablona dayalı olabilir. Özel şablonlar, başlangıç paketi kapsamında ya da danışmanlık taahhüdü ek blokları ile sağlanan danışmanlık saatleri kullanılarak geliştirilmelidir.

Veri Ambarı – Bir veri ambarı, alınan verilerin türüne bağlı olarak çok sayıda veri kaynağı olarak değerlendirilebilir. Bir veri ambarından tek veri kaynağı, aday takibi, ödüllendirme, eğitim yönetimi, ücret karşılaştırmalı değerlendirmesi, çalışan bağlılığı anketi, çalışan değerlendirmesi veya İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (HRIS) gibi bir İK uygulaması doğrultusunda yönlendirilen, tek bir dosya veya 100 adetten az sütun içeren, üç adede kadar birbiriyle bağlantılı dosyadır.

7.5 Müşterinin Sorumlulukları

- IBM Kenexa Talent Insights'ı kullanırken, çalışanlara yaptığı veri gizliliği taahhütlerinin sürekliliğini sağlamaktan Müşteri sorumludur.
- Müşterinin, uygun verilerle kullanıcı erişimini sınırlamak için kullanıcı türleri ataması gerekli olacaktır.
- İsteğe bağlı danışmanlık ya da veri bütünleştirme hizmeti taahhütleri satın alındığında, verilerin belirlenmesinin ve teslim edilmesinin desteklenmesi ve aynı zamanda verilerin karşılaştırılan proje zaman çizelgesi uyarınca zamanında teslim edilmesi için uygun teknik ve İnsan Kaynakları (İK) konu uzmanlığının ve kaynaklarının sağlanmasından Müşteri sorumlu olacaktır. Verilerin teslim edilmesinde oluşacak gecikmeler, projelerin uygulanmasını, genel proje zaman çizelgelerini ve maliyeti etkileyebilir.
- Müşteri, başlangıç paketi taahhütleri, isteğe bağlı danışmanlık taahhütleri ve/veya veri hazırlama taahhütlerine başlamaya hazır olduğunu teyit ettiğinde ve başlatma gerçekleştirildiğinde, hizmetlerin (aşağıda ayrı bir maddede açıklanan veri yenilemeleri hariç olmak üzere) 3 ay içerisinde kullanılması gerekmektedir, aksi halde hizmet süresi sona erer. Aynı zamanda satın alınan çok sayıda taahhüdün aynı zamanda başlatılması gerekli değildir, ancak bağımsız başlatmalar gerçekleştirildikten sonra aynı sona erme süresi geçerli olacaktır.
- Hizmetlerin tamamlanmasının ya da süresinin sona ermesinin ardından, küresel destek aracılığıyla Müşteriye destek sağlanacaktır. Hizmet taahhüdünün sona ermesinin ardından veri ya da danışmanlık ekibi tarafından sürekli destek sağlanmayacaktır. Çok sayıda yılı kapsayan başlangıç paketlerinin satın alındığı durumlarda, her danışmanlık taahhüdünün karşılaştırılabilir bir başlatma ve taahhüt süresi bulunacaktır. Çok sayıda yılı kapsayan başlangıç paketleri kapsamındaki taahhütler arasında destek, küresel destek tarafından sağlanacaktır.
- Veri yenileme taahhütleri satın alındığında (aylık ya da üç aylık), veriler karşılaştırılan proje zaman çizelgesine uygun olarak ve düzenli aralıklarla teslim edilecektir. Müşteriler bir yenilemeyi atlayamaz. Planlanan bir yenileme zaman aralığının üzerinden 5 iş gününden uzun süre geçmiş olması durumunda, yenileme kullanılmış olarak addedilecektir. Veri yenilemeleri ve diğer hizmet taahhütleri, ürün aboneliği sona erdikten sonra devam etmeyecektir ve ücreti iade edilmeksizin otomatik olarak sona erdirilecektir.
- Talent Insights açıkça İK analitiği için tasarlanmıştır, bu nedenle İK dışı veriler yalnızca İK analitiğinin desteklenmesi amacıyla araca aktarılabilir. Hangi verilerin yüklenmeye uygun olduğuna ilişkin yönergeler uymak Müşterinin sorumluluğundadır.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("**Müşteri**")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("**IBM**")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: