

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Kenexa Talent Insights

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. При поръчка, Клиентът приема тези Условия за употреба.

Условията за употреба (ToU) се уреждат с Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълното споразумение.

1. IBM SaaS

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е описано в Документа по сделката:

- IBM Kenexa Talent Insights с 10 потребители
- Допълнителен потребител на IBM Kenexa Talent Insights

2. Метрики за таксуване

Продажбата на IBM SaaS се извършва съгласно една от следните метрики за таксуване, съобразно посоченото в Документа по сделката:

- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да се придобие достатъчен брой упълномощавания за всеки потребителски модел на IBM SaaS, който е свободен за достъп и употреба по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да получи отделно специално право за всеки уникален упълномощен потребител, на който е даден достъп до IBM SaaS пряко или непряко (например чрез мултиплексна програма, устройство или сървър за приложения) по какъвто и да е начин. Достатъчните упълномощавания трябва да бъдат придобити, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които им е позволен достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат придобити. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие всеки Ангажимент.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е посочена в Документа по сделката.

3.1 Настройка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката.

3.2 Частични месечни плащания

Частична месечна цена, както е указана в Документа по сделката, може да бъде оценена на пропорционална база.

3.3 Цени за оферти при заявка

Опциите за плащане при поискване ще бъдат фактурирани през месеца, през който е била поръчана опцията за плащане при поискване от Клиента на цената, посочена в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

IBM SaaS се подновява в края на Абонаментния период, съгласно посоченото в Лицензионния сертификат на клиента, като са възможни следните хипотези:

4.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е посочено, че подновяването на Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащия Абонаментен период за IBM SaaS чрез писмено заявление към търговски представител на IBM за Клиента или Бизнес партньор на IBM поне деветдесет (90) дни преди датата на изтичане, посочена в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно предизвестие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за срок от една година, или за същата продължителност като тази на оригиналния Абонаментен период, както е посочен в Лицензионния сертификат.

4.2 Фактуриране на продължителна база

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че подновяването на Клиента е продължително, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще му бъде издавана фактура за използването на IBM SaaS на продължителна база. За да прекрати използването на IBM SaaS и за да спре процеса по фактуриране на продължителна база, Клиентът следва да предостави на IBM или на Бизнес партньора на IBM деветдесет (90) дневно писмено предизвестие, заявяващо анулиране на IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиента ще бъде издавана фактура за всички неуредени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането е влязло в сила.

4.3 Необходимост от подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че типът на подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще се прекрати в края на Абонаментния период и достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде премахнат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за закупуване на нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

По време на абонаментния период и след това IBM известява Клиента, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по телефон, имейл и онлайн система за докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес функционалност или функция на услугата е строго ограничена по отношение на използването си или Клиентът е застрашен от пропускане на бизнес крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Бисквитки

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може, като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на усещането на потребителя и/или приспособяване на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че той ще получи или е получил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, във всеки момент когато ние и нашите подизпълнители осъществяваме работа, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и контрагентите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.2 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.3 Нормативни данни

Въпреки всичко обратно на следното, с цели за нормативно проучване, анализ и отчет, IBM може да задържи и използва съдържанието, което Клиентът е предоставил на IBM съгласно тези Условия за употреба в сборен и анонимен формат (т.е. Клиентът да не може да бъде идентифициран като източника на поверителна информация и да може лично идентифицираща информация на отделни служители и/или кандидати да бъде премахвана). Предписанията в този раздел ще се запазят дори след прекратяване или изтичане на сделката.

6.4 Обработка на данни

За транзакции, осъществени във всички държави-членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, се прилагат следните условия:

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържанието, включително лични данни, през държавни граници към следните държави: Нидерландия, Ирландия и САЩ.

В зависимост от специфичната структура за поддръжка на услугата, Клиентът също се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, включително Лични данни през граница към следните допълнителни държави: Австралия, Бразилия, Канада, Китай, Франция, Финландия, Германия,

Хонконг, Япония, Нова Зеландия, Южна Америка, Мексико, Нидерландия, Полша, Сингапур, Южна Африка, Испания, Швеция, Швейцария.

Клиентът се съгласява, че IBM може с предизвестие да промени този списък с държави, когато в рамките на разумното определи това за необходимо за предоставянето на облачните услуги.

Когато не се прилагат договорите за неприкосновеност Safe Harbor между САЩ и ЕС и между САЩ и Швейцария на IBM по отношение на лични данни в ЕИП или Швейцария, страните или техните съответни филиали могат да встъпят по отделни стандартни непроменени споразумения по модел на ЕС съгласно своите конкретни роли в съответствие с Решение 2010/87/ЕС на ЕК с премахнати опционални клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на това Споразумение.

6.5 Лична информация/чувствителна лична информация

IBM Kenexa Talent Insights е оферта за услуга за човешки ресурси, която е предназначена да предостави на Клиента начин за въвеждане, управление, сортиране и преглеждане на данни за кандидати за работа и служители. Услугата се предоставя в облачна изчислителна среда SoftLayer с връзка чрез специализирана виртуална частна мрежа. Услугата позволява на Клиента да въвежда и управлява съдържание с информация, която може да се счита лична и чувствителна лична информация (PI/SPI) съгласно приложимите закони за поверителност:

- Информация за контакт (напр. адрес, телефонен и мобилен номер, имейл)
- Чувствителна лична информация (например държавен идентификационен номер, дата на раждане, гражданство, номер на паспорт и др.)
- Информация за работа и работодатели (например образование, предишни работи, работно местоположение, възнаграждения и облаги и резултати)

6.6 Определения на данни

Източник на данни за човешки ресурси (HR) – източник на данни за HR е единно HR приложение, като например проследяване на кандидатури за работа, разпознаване, управление на обучения, сравнителен анализ на възнаграждения, анкети за ангажираност на служители, оценки на служители или Информационни системи за човешки ресурси (HRIS). Това може също така да включва източници, които се използват съвместно с HR данни за HR анализи, като например системи за Управление на клиентски взаимоотношения (CRM) или финансови данни.

Източник на данни – източникът на данни се определя като оригиналната изходна транзакционна система - дори ако данните са експортирани от хранилище за данни. Източникът на данни се поддържа от шаблон. Той може да се базира на съществуващ IBM Kenexa шаблон или на персонализиран шаблон, изграден от услугите. Персонализираните шаблони трябва да бъдат внедрени чрез използване на часове за консултиране, предоставени като част от началния пакет или с допълнителни блокове от ангажименти за консултиране.

Хранилище за данни – хранилището за данни може да се счита за множество източници на данни в зависимост от типа на данните, които се извличат. Един източник на данни от хранилището за данни е един файл или серия от до три вътрешно свързани файла с по-малко от 100 колони, ориентирани около HR приложение, като например проследяване на кандидатури за работа, разпознаване, управление на обучения, сравнителен анализ на възнаграждения, анкети за ангажираност на служителите, оценки на служителите или HRIS.

6.7 Отговорности на Клиента

- Клиентът е отговорен за спазването на всички обещания за конфиденциалност на данните, които са дадени на служителите, когато се използва IBM Kenexa Talent Insights.
- Клиентът ще трябва да зададе типове потребители, за да ограничи потребителския достъп до съответните данни.
- Когато бъдат закупени опционални услуги за консултиране или интегриране на данни, клиентът носи отговорност за осигуряването на съответните познания и ресурси от технически и човешко-ресурсен потенциал, за да се поддържа спецификацията и предоставянето на данните, както и за навременното осигуряване на данните спрямо договорения график на проекта. Забавянията в осигуряването на данните може да окаже

влияние върху реализирането на проектите, общите графици на проектите, както и върху разходите.

- Когато клиентът потвърди готовността за започване на ангажиментите с началния пакет, опционалните услуги за консултиране и/или подготовка на данните и началото е дадено, услугите (с изключение на обновяванията на данни, които са предмет на отделна точка по-долу) трябва да се използват в рамките на 3 месеца; в противен случай ще изтекат. Не е необходимо различни ангажименти, закупени едновременно, да стартират по едно и също време, но след отделните стартирания се прилага същия период на изтичане.
- След като услугите са приключени или изтекли, клиентът ще получава поддръжка от глобалната поддръжка. Няма да се предоставя допълнителна поддръжка от екипите по данни или консултации след края на услугите. Когато са закупени многогодишни начални пакети, всеки ангажимент за консултиране ще има сравним начален и ангажиращ период. Поддръжката между ангажиментите при многогодишните начални пакети ще се осигурява от глобалната поддръжка.
- Когато са закупени ангажименти за обновяване на данни (независимо дали на месечна, или на тримесечна база), данните трябва да бъдат доставяни съгласно договорения график на проекта и на редовни интервали. Клиентите не могат да пропуснат обновяване. То ще се счете за използвано, когато насроченият период на обновяване е изтекъл с повече от 5 работни дни. Ангажиментите за обновяване на данни и други услуги няма да се простират отвъд периода на абонамента за продукта и ще изтичат автоматично и без обезщетяване.
- Talent Insights е изрично предназначено за HR анализи, така че не-HR данните могат да се вкарват в инструмента единствено за поддръжка на HR анализирането. Клиентът е отговорен да се придържа към насоките относно това кои данни са подходящи за зареждане.

Приложение А

1. IBM Kenexa Talent Insights с 10 потребители

IBM Kenexa Talent Insights е решение за анализ на таланти, което помага на потребителите бързо да получат сведения от данните за човешки ресурси.

- Насочвано откриване на данни – възможността за потребителите да избират от набор предварително определени въпроси за таланти за стартиране на анализа. Въпросите са базирани на шаблоните за данни за таланти, които са използвани.
- Език – налично на английски език.
- Достъп – Клиентът получава една среда, която да се използва както в Производството, така и при Тестването. Клиентът получава един URL адрес с потребителско име и парола за всеки потребител за достъп до Talent Insights. Клиентите, които са закупили IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization или IBM Kenexa BrassRing on Cloud ще имат достъп до Talent Insights чрез портал за единен вход.
- Включва 10 потребители.
- Клиентът е отговорен за спазването на обещания за поверителност на данните, направени на служителите, по време на работа с IBM Kenexa Talent Insights.

2. Оферти по желание

2.1 Допълнителен потребител на IBM Kenexa Talent Insights

Допълнителният потребител на IBM Kenexa Talent Insights представлява абонаментна услуга, която предлага допълнителни права за оторизиран потребител над 10-те потребители, включени в базовия абонамент.

2.2 Допълнителни услуги за IBM Kenexa Talent Insights

	Ангажимент за начален пакет - Година 1	Ангажимент за начален пакет - Година 2	Ангажимент за начален пакет - Година 3**	Ангажимент за услуги за подготовка на данни	Ангажимент за обновяване на файлове с данни	Ангажимент за консултиране относно работна сила
Фаза 1 – Определяне на бизнес проблем	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Фаза 2 – Получаване на данни	✓			✓	✓	
Фаза 3 – Профилиране на данни	✓			✓		
Фаза 4 – Трансформиране на данни	✓			✓		
Фаза 5 – Оформяне на данни	✓			✓	✓	
Фаза 6 – Персонализиране на данни	✓			✓		

	Ангажимент за начален пакет - Година 1	Ангажимент за начален пакет - Година 2	Ангажимент за начален пакет - Година 3**	Ангажимент за услуги за подготовка на данни	Ангажимент за обновяване на файлове с данни	Ангажимент за консултиране относно работна сила
Фаза 7 – Анализиране	✓	✓	✓			✓
Фаза 8 – Преглед и завършване	✓	✓	✓			✓

*Двугодишните ангажименти за начален пакет включват всички услуги в Години 1 и 2, както е посочено по-горе.

**Тригодишните ангажименти за начален пакет включват всички услуги в Години 1, 2 и 3, както е посочено по-горе.

***Фаза 1 на Услугите за подготовка на данни ще включва САМО "Преглед на достъпност и потребности от данни".

Определение на фазите

а. Фаза I (ангажименти за начален пакет) – Определение на бизнес проблем

- Дистанционно прилагана начална среща
 - Конкретните бизнес проблеми на клиента се определят и приоритизират чрез сътрудничество между клиента и специализиран консултант на IBM.
 - Идентифициране на ключовите бизнес проблеми на клиента, стратегическите цели и интересите от данни за Talent Insights, както и идентифициране на единна област на анализиране за ангажимента.

За доставяне:

- Начална презентация и писмено резюме, което очертава договорените бизнес проблеми/стратегическите цели и единната област на анализиране, които ще бъдат фокуса на ангажимента. Идентифициране на предварителни източници на данни от IBM.
- Преглед на достъпност и потребности от данни
 - При приоритизирането на ключови бизнес проблеми и стратегически цели за избор на една ключова област на анализиране консултантът на IBM ще си партнира с клиента.
 - Трите източници на данни, които са включени в началния пакет, ще бъдат структурирани достатъчно широко, за да поддържат ключовата област за анализиране, включена в ангажимента за консултиране, както и по общи насочени от клиента анализи.
 - По-нататъшните области на анализиране могат да се поддържат чрез закупуването на допълнителни ангажименти за консултиране.
 - Определете елементите на данни за извличане и доставяне за договорените източници на данни.

За доставяне:

- Препоръки относно структурата на данни за доставянето на данни. Това ще се изпълни с помощта на предварително съществуващи шаблони като начална точка, когато това е достъпно и подходящо.

*** Фаза I – Ангажимент за услуги за подготовка на данни: преглед на достъпност и потребности от данни

Преглед на изискванията за източник на данни и съответствия с шаблоните за данни за HR приложението на Talent Insights. (Тази услуга не включва начална среща).

- Определете елементите на данни за извличане и доставяне за договорените източници на данни.

За доставяне:

- Препоръки относно структурата на данни за доставянето на данни. Това ще се изпълни с помощта на предварително съществуващи шаблони като начална точка, когато услугите за данни са ангажирани без консултиране. Когато консултирането се закупи и използва съвместно с настройката на данни, могат да се разработят персонализирани шаблони.

b. **Фаза II – Получаване на данни**

Доставяне на данни за обработване от IBM.

- Източници на данни от трети страни
 - На клиента се предоставят данни за предаване на файлове.
 - Клиентът предоставя файловете с данни на IBM.
 - Файловете трябва да бъдат доставени в предварително определени IBM csv стилови шаблони, които следват задължителните конвенции за именуване на колони за стандартни полета.
 - Напълно персонализираните шаблони, които се използват за поддръжка на източник на данни, могат да се състоят от до 3 отделни, но свързани файла.
 - Всеки файл в шаблон не може да надвишава 250 MB или 100 колони. Ако източниците на данни надвишат който и да е от критериите за брой файлове, размер или брой колони, те ще се отброят като няколко източника на данни и ще бъдат начислени съответните такси.
 - Демографските и други детайлизирани данни трябва да бъдат предоставени, ако ще се поддържат йерархии на данни.
 - IBM наблюдава и тества инструментите за доставяне и съхранение на данни за закупените актуализации на файлове.

За доставяне:

- Потвърждение на получаването и съответствието на файла с изискванията.
- Източници на данни Кепеха
 - Ако съществува конектор, данните ще се предоставят и зареждат ежедневно.

c. **Фаза III – Профилиране на данни**

Източниците на данни се преглеждат и се събира статистика и информация за файловете, за да се уточнят структурата, съдържанието, взаимовръзките и правилата за отклонение от данните.

- Генерира се общ преглед на качеството на файла с данни, включително детайли за липсващи данни, неизправни данни и непоследователно форматираните данни.
- Клиентът се консултира относно липсващи или деформирани данни и при необходимост се предоставят нови файлове с данни.
- Клиентът се консултира относно правила и процедури, които ще се внедрят при стъпките по оформяне и трансформиране на данни.
- Правят се чернови на файлови синоними и персонализиране.
- Позволено са до три прекарвания на окончателни файлове от страна на клиента, преди окончателните файлове да бъдат приети за оформяне.

За доставяне:

- Установени са окончателни файлови формати и клиентът предоставя окончателните файлове. Документира се персонализирането на файловете формати.

d. **Фаза IV – Трансформиране на данни**

Формулировката на общата структура в и между източниците на данни.

- IBM Кепеха преглежда взаимовръзките на файловете между Кепеха и източниците на данни от трети страни.
- IBM Кепеха проверява родителските/чужди ключови взаимовръзки за откриване на кръстосани набори данни.
- IBM Кепеха формулира прототип на общата структура данни.
- IBM Кепеха валидира и тества структурата на данните.

За доставяне:

- Общата структура на данните и стъпките за трансформиране се документират за използване в последващите зареждания на данни от клиента или от Услугите за данни на IBM, когато са закупени опционални ангажименти за обновяване на данни.

e. **Фаза V – Оформяне на данни**

Нормализирането и почистването на източниците на данни.

- IBM Кепеха създава бизнес правила за оформянето на данни и след това го изпълнява. Това включва, но не е ограничено до:
 - Идентифициране на липсващи данни и данни от погрешен тип в дадено поле (брой в алфа поле, дата в поле за валута и т.н.) и разрешаване с клиента.
 - Гарантиране на описателни заглавки на колони за персонални полета и съответствие с конвенциите за наименуване за стандартни файлове.
 - Проблеми с основната файлова структура, като премахване на заглавки на редове, вградени заглавки, празни редови колони, празни колони, текстови редове след данните, обобщителни редове и колони, междинни сборове и съвкупности, водещи и последващи интервали, както и де-дубликатни данни.
- Услугите за данни НЯМА да (без допълнителна договорена работа) адресират несъответствия във форматирането на длъжности, степени или други данни в свободен текст, които не са регулирани в изходните данни, нито пък ще адресират основни проблеми с качеството, които са свързани с липсващи стойности, константни стойности, неравенства, повлияващи категории, очертаващи елементи и асиметрия. Всички те са отговорност на клиента, освен ако не е посочено друго.
- IBM потвърждава обработването и графика за повтарящите се натоварвания от данни, ако това е релевантно. По избор на Клиента отделно могат да бъдат закупени допълнителни ангажименти за обновяване на данни.

За доставяне:

- Документация на изпълнените стъпки за почистване на данни и почистените файлове, които са готови за зареждане.

f. **Фаза VI – Персонализиране на данни**

Спецификациите за персонализиране на данни, които са събрани и внедрени във фаза I за интегриране на източници на данни, се внедряват, като това включва допълнение или модифициране на синоними, групирания на данни, съвкупности по подразбиране и предварително определени въпроси.

- Файловете с данни се тестват.
- IBM събира, документира и внедрява персонализации.
- IBM Data Integration предава проекта към консултирането.

За доставяне:

- Потвърждаване на тестване и персонализиране

g. **Фаза VII – Анализирание и данни**

- Споделяне на данни, свързани с бизнес проблем/стратегически цели, както е идентифицирано в началото.

- Демонстриране и споделяне на най-добрите практики на Talent Insights, за да може клиентът да получи максимална полза от инструмента.
- Ежеседмични разговори за 5 последователни седмици с потребители на Talent Insights и проектни екипи за обсъждане на данни, свързани с бизнес проблема/стратегическата цел.

За доставяне:

- Анализ на въпроси, които са свързани с идентифициран бизнес проблем/стратегическа цел, и обобщение на резултатите в презентация, която ще се предаде на клиента. Референтно ръководство за данни, което описва полетата за данни на клиента, които са налични в инструмента. Обучителна презентация, която има за цел да помогне на клиента да разбере функционалността конкретно за неговия бизнес/проблем/стратегическа цел.

h. Фаза VIII – Преглед и завършване

- Изпълнителна презентация (доставяна дистанционно) върху резултатите от анализа през Talent Insights за бизнес проблем и стратегическата цел.
- Прехвърляне на клиента към глобалната поддръжка и данни относно как да закупи инкрементални услуги при необходимост.

За доставяне:

- Изпълнителна презентация, базирана върху резултатите от Talent Insight относно идентифицираните бизнес проблем и стратегическа цел, върху които пада фокусът по време на началния разговор, включително насоки относно подходящи/неподходящи интерпретации на данни, препоръки относно потенциални действия и решения, както и предложени последващи стъпки.

2.3 Ангажимент за начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights – Едногодишен срок

Едногодишният начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights може да се закупи като услуга за Настройване. Той се състои от пакет услуги (описани в таблицата по-долу), които има за цел да е от помощ на новите клиенти при вграждането. Услугите включват помощ от специализиран консултант за определяне на бизнес проблеми, идентифициране на източници на данни (както е посочено в раздел 6.6) за поддръжка на анализа на ключови бизнес въпроси, първоначалната подготовка и еднократното зареждане на три източника на данни, предоставянето на обучение по продукта и насоки за анализиране, както и препоръки. Освен ако изрично не е посочено друго, всички услуги, включително началният разговор, се предоставят дистанционно.

2.4 Ангажимент за начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights – Двугодишен срок

Двугодишният начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights може да се закупи като услуга за настройване. Той се състои от пакет услуги (описани в таблицата), имащ за цел да е от помощ на новите клиенти при вграждането. През Първата година услугите включват помощ от специализиран консултант за определяне на бизнес проблеми, идентифициране на източници на данни (както е посочено в раздел 6.6) за поддръжка на анализа на ключови бизнес въпроси, първоначалната подготовка и еднократното зареждане на три източника на данни, предоставянето на обучение по продукта и насоки за анализиране, както и препоръки.

През Втората година се предоставят допълнителни консултантски услуги, които имат за цел поддръжка на ново или продължаващото идентифициране и анализиране на бизнес проблеми. Настройването на нови източници на данни или презареждането на данни не се включват, освен ако не са закупени допълнителни опционални услуги за подготовка или обновяване на данни. Освен ако изрично не е посочено друго, всички услуги се предоставят дистанционно - включително началният разговор.

2.5 Ангажимент за Начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights – Тригодишен срок

Тригодишният начален пакет за услуги на IBM Kenexa Talent Insights може да се закупи като услуга за настройване. Той се състои от пакет услуги (описани в таблицата по-долу), които има за цел да е от помощ на новите клиенти при вграждането. През Първата година услугите включват помощ от

специализиран консултант за определяне на бизнес проблеми, идентифициране на източници на данни (както е посочено в раздел 6.6) за поддръжка на анализа на ключови бизнес въпроси, първоначалната подготовка и еднократно зареждане на три източника на данни, предоставянето на обучение по продукта и насоки за анализиране, както и препоръки.

През Втората година и Третата година се предоставят допълнителни консултантски услуги, които имат за цел поддръжка на ново или продължаващото идентифициране и анализиране на бизнес проблеми. Настройването на нови източници на данни или презареждането на данни не се включват, освен ако не са закупени допълнителни опционални услуги за подготовка или обновяване на данни. Освен ако изрично не е посочено друго, всички услуги се предоставят дистанционно - включително началният разговор.

2.6 Ангажимент за услуги за подготовка на данни на IBM Kenexa Talent Insights

Подготовката на данни на IBM Kenexa Talent Insights може да се закупи като услуга за Настройване или като услуга за Настройване по заявка (описано в таблицата по-горе), която се състои от еднократно настройване и зареждане на един HR източник на данни (както е посочено в раздел 6.6). Когато не съществува предварително създаден шаблон за данни на Talent Insights, услугите за интегриране на данни трябва да се закупят съвместно с консултантски услуги.

2.7 Ангажимент за консултиране относно работна сила от IBM Kenexa Talent Insights

(описано в таблицата по-горе) и включва помощ от специализиран консултант за определяне на бизнес проблеми, идентифициране на източници на данни (както е посочено в раздел 6.6) за поддръжка на анализа на ключови бизнес въпроси, предоставянето на обучение по продукта и насоки за анализиране, както и препоръки. IBM Kenexa Talent Insights Consulting може да се закупи като услуга за Настройване или като услуга за Настройване по заявка. Настройването на нови източници на данни или презареждането на данни не са включени, освен ако не се закупят допълнителни опционални услуги за подготовка или обновяване на данни. Освен ако изрично не е посочено друго, всички услуги се предоставят дистанционно - включително началният разговор.

2.8 Ангажимент за обновяване на файлове с данни от IBM Kenexa Talent Insights

Обновяването на файлове с данни от IBM Kenexa Talent Insights може да се закупи като услуга за Настройване или като услуга за Настройване по заявка, която се състои от едно зареждане на един HR източник на данни (както е посочено в раздел 6.6). Обновяванията на данни са зареждането на нови или променени данни към източник на данни, който е настроен като част от ангажимента за началния пакет на услугата или самостоятелен ангажимент за услуги за подготовка на данни.

Услугите, включени в дейностите по обновяване на файлове с данни са описани по-долу:

- Услугите се състоят от фази за интегриране на данни от IBM Kenexa Talent Insights – получаване на данни, профилиране, трансформиране и оформяне на данни, включени в настройването на файла.
- Използването на ангажиментите за обновяване на данни изисква предходно закупуване на Ангажимент за услуги за подготовка на данни, за да може източникът да се обновява и да се осигурява придържане към предишно настроените файлови структури.
- Услугите за обновяване на файлове с данни отвъд този мащаб, включително, но не само, промени по структури на данни, промени по правила за почистване на данни и промени по персонализации на данни, които са извършени в профилирането на данните, може да бъдат договорени отделно чрез Отчет за работа.

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на достъпност на услуга ("SLA") за IBM SaaS, което е приложимо, ако е посочено в Лицензионния сертификат на Клиента или Документа по сделката:

Версията на това SLA, която е текуща в момента на възобновяване на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът разбира, че Споразумението за ниво на услуга (SLA) не представлява гаранция за Клиента.

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидирана претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура или цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава претенция, която Клиентът е предявил към IBM, че дадено Ниво на услугата не е било спазено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през периода, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава времеви период, по време на който работата на обработващата система за IBM SaaS е спряла и потребителите на Клиента не могат да използват всички аспекти на IBM SaaS, за които имат разрешения. Престоят не включва периода от време, когато IBM SaaS не е бил достъпен поради:
 - Насрочено или обявено прекъсване на работата за профилактика;
 - Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или на трети страни;
 - Непокриване от страна на Клиента на изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи за достъп до IBM SaaS; или
 - Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени на IBM от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- e. **Събитие** – означава обстоятелство или група обстоятелства, които възникнали заедно имат като резултат невъзможност за спазване на ниво на услугата.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да регистрира билет с ниво на сериозност 1 за всяко Събитие при Помощния център за техническа поддръжка на IBM в рамките на 24 часа от момента на узнаване от страна на Клиента, че Събитието е повлияло на употребата му на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да помогне в разумни граници на IBM за определянето и решаването на Събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Претенция за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, който е предмет на претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от времето, когато Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка действителна Претенция IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото SLA през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- d. За услуга в комплект (индивидуално и пакетирано IBM SaaS, което се продава на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за услугата в комплект и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани с един индивидуален IBM SaaS в комплект във всеки Договорен месец и IBM няма да носи

отговорност за Кредитите за достъпност за повече от един IBM SaaS в комплект в който и да е Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова транзакция, в която IBM запазва основна отговорност за изпълнение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата към съответната дата Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (RSVP) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е предмет на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12та) от годишната такса, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

3. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от Месечната такса на абонамент за Договорен месец, който е предмет на Претенция)
93.0% – 99.2%	5%
По-малко от 93%	10%

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (а) общия брой минути през даден Договорен месец, минус (b) общия брой минути Престой през Договорния месец, разделен на (с) общия брой минути през Договорния месец.

Пример: 500 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 5% Кредит за достъпност за 98,8% Достигнато ниво на услуга по време на Договорния месец
---	---

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на услуга е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на услуга не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, направени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.