

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Kenexa Talent Insights

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání – Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání – Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na této adrese URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

#### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

#### 3.3 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

## 4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace obnovena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

### 4.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to nejméně devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukonče do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno na jeden rok nebo na období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### 4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

### 4.3 Požadavek obnovení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

## 5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují ustanovení těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

| Závažnost | Definice Závažnosti  | Cílové hodnoty doby odezvy              | Pokrytí doby odezvy                       |
|-----------|--|---|---|
| 1         | <b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b><br>Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny                         | 24 hodin, 7 dní v týdnu                   |
| 2         | <b>Významný dopad na obchodní činnost:</b><br>Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.   | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 3         | <b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b><br>Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.   | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

| Závažnost | Definice Závažnosti  | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy                       |
|-----------|--|----------------------------|---|
| 4         | <b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b><br>Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne  | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 6.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

### 6.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

### 6.3 Normativní data

Nikoliv na újmu odlišným ustanovením smí IBM pouze pro účely normativního výzkumu, analýz a reportingu uchovat a používat v agregované a anonymní formě (tj. tak, že Zákazník nemůže být identifikován jako zdroj dat a budou odstraněny osobně identifikovatelné informace umožňující identifikaci jednotlivých zaměstnanců nebo žadatelů) Obsah poskytnutý Zákazníkem IBM na základě těchto Podmínek užívání. Platnost tohoto ustanovení přetrvává i po ukončení transakce nebo uplynutí jejího období.

### 6.4 Zpracování dat

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů v zahraničí, a to v následujících státech: Nizozemsko, Irsko a USA.

V závislosti na Zákazníkově specifické struktuře podpory služeb Zákazník rovněž souhlasí s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů v zahraničí, a to v těchto dalších státech: Austrálie, Brazílie, Kanada, Čína, Francie, Finsko, Německo, Hongkong, Japonsko, Nový Zéland, Latinská Amerika, Mexiko, Nizozemsko, Polsko, Singapur, Jihoafrická republika, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Zákazník dále vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí, po předchozím upozornění, změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování služeb Cloud Service.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EEA) nebo ze Švýcarska nevztahují Pravidla IBM US-EU Safe Harbor Framework a US-Swiss Safe Harbor Framework, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných postavení dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Smluvní strany jsou povinny nahlížet na veškeré spory a nároky vzniklé na základě těchto smluv (i v případech, kdy tyto smlouvy byly uzavřeny příbuznými společnostmi) tak, jako by daný spor nebo nárok mezi nimi vznikly na základě podmínek této Smlouvy.

## 6.5 Osobní údaje/Citlivé osobní údaje

IBM Kenexa Talent Insights je nabídka služby pro oblast personalistiky, která pomáhá Zákazníkovi zadávat, spravovat, třídit a zobrazovat údaje o žadatelích, náboru a zaměstnancích. Služba je poskytována v prostředí cloud computingu SoftLayer s vyhrazeným připojením prostřednictvím VPN. Služba umožňuje Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní a citlivé osobní údaje:

- Kontaktní údaje (např. adresa, telefonní čísla, e-mail)
- Citlivé osobní údaje (např. rodné číslo, datum narození, občanství, číslo pasu atd.)
- Informace o zaměstnání (např. vzdělání, historie zaměstnání, místo práce, mzda a benefity a výkon)

## 6.6 Definice dat

**Datový zdroj personalistiky** – Datový zdroj personalistiky je jedna aplikace personalistiky, například sledování žadatelů, uznávání, správa učení, porovnávání kompenzací, průzkum zapojení zaměstnanců, hodnocení zaměstnanců nebo informační systémy HR (HRIS). Může také zahrnovat zdroje, které jsou používány společně s daty personalistiky pro analýzy, například systémy Client Relationship Management (CRM) nebo finanční údaje.

**Datový zdroj** – Datový zdroj je definován jako originální zdrojový transakční systém – i pokud jsou data exportována z datového skladu. Datový zdroj je podpořen šablonou. To může být založeno na stávající šabloně produktu IBM Kenexa nebo uživatelské šabloně vytvořené službami. Uživatelské šablony musejí být vytvořeny za použití konzultačních hodin poskytnutých v rámci úvodního balíčku nebo za použití doplňkových bloků konzultačních služeb.

**Datový sklad** – Datový sklad může být považován za několik datových zdrojů, a to v závislosti na typu extrahovaných dat. Jeden datový zdroj z datového skladu je jeden soubor nebo sada až tří vzájemně souvisejících souborů s méně než 100 sloupci zaměřenými na aplikaci personalistiky, například sledování žadatelů, uznávání, správa učení, porovnávání kompenzací, průzkum zapojení zaměstnanců, hodnocení zaměstnanců nebo informační systémy HR (HRIS).

## 6.7 Povinnosti Zákazníka

- Zákazník nese odpovědnost za zachování příslibů důvěrnosti dat poskytnutých zaměstnancům při používání produktu IBM Kenexa Talent Insights.
- Pokud chce Zákazník omezit přístup uživatelů na příslušná data, musí přiřadit typy uživatelů.
- Pokud si Zákazník zakoupí volitelné konzultační služby nebo služby integrace dat, jeho povinností je zajistit příslušné technické odborné znalosti a znalosti z oboru personalistiky za účelem podpory specifikace a doručení dat a k doručení dat v souladu s dohodnutým harmonogramem projektu. Prodlevy v doručení dat mohou mít vliv na implementaci projektů, celkové harmonogramy projektu a na náklady.
- Když Zákazník potvrdí připravenost na zahájení služeb úvodního balíčku, volitelných konzultačních služeb a/nebo služeb přípravy dat a bylo realizováno úvodní setkání, je nutné služby (s výjimkou aktualizací dat, kterým se věnuje samostatný bod níže) využít do tří měsíců; v opačném případě jejich platnost vyprší. Více služeb zakoupených současně není nutné zahájit zároveň, ale po jednotlivých zahájeních platí stejné období vypršení platnosti.
- Po dokončení nebo vypršení platnosti služeb bude Zákazníkovi k dispozici globální podpora. Po ukončení služeb nebude týmem pro data a konzultačním týmem poskytována žádná další podpora. Pokud si Zákazník zakoupí úvodní balíčky pro více let, bude mít každá konzultační služba podobné období zahájení a období platnosti. Podpora mezi službami v rámci úvodních balíčků pro více let bude poskytována pracovníky globální podpory.
- Pokud si Zákazník zakoupí služby aktualizace dat (měsíční nebo čtvrtletní), je nutné data doručit podle dohodnutého harmonogramu projektu a v pravidelných intervalech. Zákazníci nesmějí přeskočit aktualizaci. Služba bude považována za využitou, pokud od ukončení naplánovaného období aktualizace uběhne více než 5 pracovních dní. Aktualizace dat a další služby nepřesáhnou období registrace produktu a jejich platnost automaticky vyprší bez jakékoli kompenzace.
- Produkt Talent Insights je určen konkrétně pro analýzy v oblasti personalistiky, takže data mimo oblast personalistiky mohou být do nástroje přenesena pouze za účelem podpory těchto analýz. Povinností Zákazníka je dodržovat pokyny týkající se dat, která lze zavádět.

## Příloha A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights je řešení pro správu talentů, které uživatelům umožňuje rychle získat přehled na základě dat personalistiky.

- Vedené objevování dat – uživatelé mají možnost si vybrat ze sady předem definovaných otázek týkajících se talentů pro zahájení analýzy. Otázky vycházejí ze šablon dat talentů, které jsou využívány.
- Jazyk – k dispozici v angličtině.
- Přístup – Zákazník obdrží jedno prostředí, které použije pro Produkci i pro Testování. Zákazník obdrží jednu adresu URL se jménem uživatele a heslem pro každého uživatele, který přistupuje k produktu Talent Insights. Zákazníci, kteří si zakoupili produkt IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization nebo IBM Kenexa BrassRing on Cloud, budou k produktu Talent Insights přistupovat prostřednictvím registračního portálu.
- Zahrnuje 10 uživatelů.
- Zákazník nese odpovědnost za zachování příslibů důvěrnosti dat poskytnutých zaměstnancům při používání produktu IBM Kenexa Talent Insights.

### 2. Volitelné nabídky

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User je nabídka předplatného, která poskytuje oprávnění dalších Oprávněných uživatelů nad rámec 10 uživatelů zahrnutých do základního předplatného.

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

|                                       | Starter Pack Engagement – Year 1 | Starter Pack Engagement – Year 2* | Starter Pack Engagement – Year 3** | Data Preparation Services Engagement | Data File Refresh Engagement | Workforce Consulting Engagement |
|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Fáze 1 – definice obchodního problému | ✓                                | ✓                                 | ✓                                  | ✓ ***                                |                              | ✓                               |
| Fáze 2 – příjem dat                   | ✓                                |                                   |                                    | ✓                                    | ✓                            |                                 |
| Fáze 3 – profilování dat              | ✓                                |                                   |                                    | ✓                                    |                              |                                 |
| Fáze 4 – transformace dat             | ✓                                |                                   |                                    | ✓                                    |                              |                                 |
| Fáze 5 – formování dat                | ✓                                |                                   |                                    | ✓                                    | ✓                            |                                 |
| Fáze 6 – přizpůsobení dat             | ✓                                |                                   |                                    | ✓                                    |                              |                                 |
| Fáze 7 – analýza a přehledy           | ✓                                | ✓                                 | ✓                                  |                                      |                              | ✓                               |
| Fáze 8 – zhodnocení a shrnutí         | ✓                                | ✓                                 | ✓                                  |                                      |                              | ✓                               |

\*Nabídka v rámci dvouletého úvodního balíčku zahrnuje všechny služby v Roce 1 a 2 podle popisu výše.

\*\*Nabídka v rámci tříletého úvodního balíčku zahrnuje všechny služby v Roce 1, 2 a 3 podle popisu výše.

\*\*\*Fáze 1 Služeb přípravy dat bude zahrnovat POUZE 'Data Needs and Availability Review'.

## Definice fází

### a. Fáze I (Nabídka úvodního balíčku) – Definice obchodního problému

- Vzdáleně realizované úvodní setkání
  - Ve spolupráci Zákazníka s vyhrazeným poradcem IBM jsou definovány konkrétní obchodní problémy Zákazníka a je jim přiřazena priorita.
  - Identifikace hlavních obchodních problémů, strategických cílů a zájmů v oblasti dat Zákazníka pro produkt Talent Insights a identifikace jedné oblasti analýzy služby.

Předměty plnění:

- Úvodní prezentace a písemné shrnutí uvádějící obchodní problémy a strategické cíle a jednu dohodnutou oblast analýzy, na kterou bude služba zaměřena. Identifikace předběžných datových zdrojů IBM.
- Revize potřeb v oblasti dat a dostupnosti dat
  - Stanovení priorit klíčových obchodních problémů a strategických cílů pro výběr jedné hlavní oblasti analýzy, kterou poradce IBM společně se Zákazníkem prozkoumají.
  - Tři datové zdroje obsažené v tomto balíčku budou strukturovány dostatečně široce tak, aby podpořily klíčovou oblast analýzy obsaženou v poradenské službě a obecnější analýzy podle požadavků Zákazníka.
  - Nákupem dalších poradenských služeb lze získat podporu pro další oblasti analýzy.
  - Definice datových prvků, které budou extrahovány a doručeny pro dohodnuté datové zdroje.

Předměty plnění:

- Doporučení ke struktuře dat pro doručení dat. Tato činnost bude provedena za použití připravených šablon, které podle potřeby poskytnou výchozí bod.

### \*\*\* Fáze I – pro Data Preparation Services Engagement: Data Needs and Availability Review

Kontrola požadavků na datové zdroje a porovnání se šablonami aplikačních dat personalistiky produktu Talent Insights. (Tato služba nezahrnuje úvodní setkání).

- Definice datových prvků, které budou extrahovány a doručeny pro dohodnuté datové zdroje.

Předměty plnění:

- Doporučení ke struktuře dat pro doručení dat. Tato činnost bude provedena za použití připravených šablon, které podle potřeby poskytnou výchozí bod pro provedení služeb bez konzultací. Jsou-li v souvislosti s nastavením dat zakoupeny a využívány konzultace, lze vytvořit uživatelské šablony.

### b. Fáze II – Příjem dat

Dodání souborů ke zpracování IBM.

- Datové zdroje třetích stran
  - Zákazníkovi budou poskytnuty podrobnosti k přenosu souboru.
  - Zákazník dodá IBM datové soubory.
  - Soubory by měly být IBM dodány v předem definovaných šablonách stylů csv, které splňují požadovaný styl pojmenovávání sloupců pro standardní pole.
  - Plně přizpůsobené šablony používané k podpoře datového zdroje mohou zahrnovat až tři samostatné, ale související soubory.
  - Žádný soubor v rámci šablony nemůže překročit 250 MB nebo 100 sloupců. Pokud datové zdroje překročí nějaké z kritérií pro počet souborů, velikost nebo počet sloupců, budou počítány jako více datových zdrojů a příslušným způsobem účtovány.
  - Pokud Zákazník požaduje podporu hierarchií dat, je nutné poskytnout demografické údaje a další podrobnosti pro analýzu dat.

- IBM monitoruje a testuje nástroje pro doručení a ukládání dat, které jsou nezbytné pro zakoupené aktualizace souborů.

Předměty plnění:

- Potvrzení přijetí a souladu souboru s požadavky.
- Datové zdroje Kenexa
  - Pokud je k dispozici konektor, budou data zajišťována a zaváděna denně.

c. **Fáze III – Profilování dat**

Datové zdroje jsou revidovány a shromáždí se statistiky a informace o souborech za účelem vyjasnění struktury, obsahu, vztahů a pravidel derivace dat.

- Je vygenerován přehled kvality datového souboru, včetně informací o chybějících datech a špatně a nekonzistentně formátovaných datech.
- Chybějící a špatně formátovaná data jsou konzultována se Zákazníkem a podle potřeby jsou dodány nové datové soubory.
- Se Zákazníkem jsou konzultována pravidla a postupy, které se implementují v rámci kroků utváření a transformace dat.
- Provede se návrh synonym a přizpůsobení souborů.
- Před přijetím finálních souborů k formování, může Zákazník pro finální soubory realizovat až tři pokusy.

Předměty plnění:

- Určeny jsou formáty finálních souborů a Zákazník tyto formáty dodá. Zdokumentuje se přizpůsobení formátů souborů.

d. **Fáze IV – Transformace dat**

Formulace celkové struktury v rámci datových zdrojů a mezi nimi.

- IBM Kenexa reviduje vztahy souborů mezi datovými zdroji Kenexa a datovými zdroji třetí strany.
- IBM Kenexa ověří vztahy nadřazených a cizích klíčů pro objevování v rámci datové sady.
- IBM Kenexa formuluje celkový prototyp struktury dat.
- IBM Kenexa ověří a provede testy struktury dat.

Předmět plnění:

- Zdokumentována je celková struktura dat a kroky pro transformaci, které budou použity při příštím zavádění dat Zákazníkem nebo IBM Data Services, pokud jsou zakoupeny volitelné služby aktualizace dat.

e. **Fáze V – Formování dat**

Normalizace a očištění datových zdrojů.

- IBM Kenexa vytváří obchodní pravidla pro formování dat a následně je provádí. To mimo jiné zahrnuje:
  - Identifikaci chybějících dat a dat nesprávného typu v poli (čísla v alfa poli, datum v poli měny atd.) a řešení se Zákazníkem.
  - Vynucení popisných záhlaví sloupců pro uživatelská pole a dodržení postupů pojmenovávání pro standardní soubory.
  - Základní problémy struktury souborů, například odstranění záhlaví řádek, vnořených záhlaví, prázdných sloupců řádek, prázdných řádek, textových řádek následujících data, souhrnných řádek a sloupců, dílčích sloupců a agregací, mezer před a za textem a deduplikačních dat.
- Datové služby NEBUDOU bez další nasmlouvané práce řešit nekonzistence ve formátování názvů pozic, titulů nebo jiného volného textu, který není ve zdrojových datech spravován, ani související problémy s kvalitou týkající se chybějících hodnot, konstantních hodnot, nerovnováhy, ovlivňujících kategorií, vnějších bodů a zešíkmení. Není-li uvedeno jinak, za tyto položky nese odpovědnost Zákazník.

- IBM potvrdí proces a plán pro opakované zavádění dat, je-li relevantní. Zákazník si může zakoupit další služby pro aktualizaci dat.

Předmět plnění:

- Provedena dokumentace realizovaných kroků očištění dat a očištěné soubory jsou připraveny k zavedení.

#### f. **Fáze VI – Přizpůsobení dat**

Shromážděno a implementováno je přizpůsobení dat v integrační fázi datového zdroje I, včetně přidání nebo úpravy synonym, skupin dat, výchozích agregací a předdefinovaných otázek.

- Probíhá testování datových souborů.
- IBM shromáždí, zdokumentuje a implementuje přizpůsobení.
- IBM Data Integration předá projekt ke konzultacím.

Předměty plnění:

- Potvrzení testování a přizpůsobení

#### g. **Fáze VII – Analýza a přehledy**

- Sdílení přehledů týkajících se obchodních problémů/strategických cílů identifikovaných při úvodním setkání.
- Ukázka a sdílení osvědčených postupů k produktu Talent Insights, které pomohou Zákazníkovi nástroj využít na maximum.
- Týdenní hovory po dobu pěti po sobě následujících týdnů s uživateli Talent Insights a projektovým týmem za účelem projednání přehledů týkajících se obchodního problému/strategického cíle.

Předměty plnění:

- Analýza otázek týkajících se identifikovaného obchodního problému/strategického cíle a shrnutí výsledků ve formě prezentace, která bude dodána Zákazníkovi. Referenční příručka k datům popisující datová pole Zákazníka, která jsou k dispozici v nástroji. Prezentace ke školení, která pomůže Zákazníkovi pochopit funkce specifické pro jeho identifikovaný obchodní problém/strategický cíl.

#### h. **Fáze VIII – Zhodnocení a shrnutí**

- Prezentace pro vedení (představena vzdáleně) zaměřená na zjištění analýz prostřednictvím Talent Insights pro obchodní problém a strategický cíl.
- Přejít Zákazníka na globální podporu a podrobnosti k zakoupení potřebných přírůstkových služeb.

Předměty plnění:

- Prezentace pro vedení založená na zjištěních z produktu Talent Insight pro identifikovaný obchodní problém a strategický cíl, na které byl zaměřen úvodní hovor, včetně konzultace na téma vhodné a nevhodné interpretace dat, doporučení k potenciálním akcím a řešením a navržené další kroky.

### 2.3 **IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term**

Jednoletý balíček Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Tato nabídka zahrnuje balíček služby (popsaný v tabulce výše), který pomáhá novým zákazníkům se zahájením činností. Služby zahrnují asistenci vyhrazeného konzultanta při definování obchodních problémů, identifikaci datových zdrojů (definovaných v oddíle 6.6) k podpoře analýzy klíčových obchodních otázek, úvodní přípravu a jednorázové zavedení tří datových zdrojů, zajištění školení a poradenství k produktu při poskytování přehledů a doporučení. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

### 2.4 **IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term**

Dvouletý balíček Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Tato nabídka zahrnuje balíček služby (popsaný v tabulce výše), který pomáhá novým zákazníkům se zahájením činností. V prvním roce zahrnují služby asistenci vyhrazeného konzultanta při definování obchodních problémů, identifikaci datových zdrojů (definovaných v oddíle 6.6) k podpoře analýzy



klíčových obchodních otázek, úvodní přípravu a jednorázové zavedení tří datových zdrojů, zajištění školení a poradenství k produktu při poskytování přehledů a doporučení.

Ve druhém roce jsou poskytovány dodatečné poradenské služby k podpoře další nebo průběžné identifikace a analýzy obchodního problému. Nastavení nových datových zdrojů nebo opakované zavádění dat není zahrnuto, pokud si Zákazník nezakoupí další volitelné služby přípravy nebo aktualizace dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

## **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term**

Třiletý balíček Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Tato nabídka zahrnuje balíček služby (popsaný v tabulce výše), který pomáhá novým zákazníkům se zahájením činností. V prvním roce zahrnují služby asistenci vyhrazeného konzultanta při definování obchodních problémů, identifikaci datových zdrojů (definovaných v oddíle 6.6) k podpoře analýzy klíčových obchodních otázek, úvodní přípravu a jednorázové zavedení tří datových zdrojů, zajištění školení a poradenství k produktu při poskytování přehledů a doporučení.

Ve druhém roce jsou poskytovány dodatečné poradenské služby k podpoře další nebo průběžné identifikace a analýzy obchodního problému. Nastavení nových datových zdrojů nebo opakované zavádění dat není zahrnuto, pokud si Zákazník nezakoupí další volitelné služby přípravy nebo aktualizace dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

## **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation lze zakoupit buď jako službu Set Up, nebo On Demand Set Up (popsáno v tabulce výše), která zahrnuje jednorázové nastavení a zavedení jednoho datového zdroje personalistiky (podle definice v oddíle 6.6). Pokud neexistuje dřívější datová šablona produktu Talent Insights, služby integrace dat je nutné zakoupit společně s konzultačními službami.

## **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting lze zakoupit buď jako službu Set Up, nebo On Demand Set Up (popsáno v tabulce výše) a zahrnuje asistenci vyhrazeného konzultanta pro definování obchodních problémů a identifikaci datových zdrojů (podle definice v oddíle 6.6) k podpoře analýzy klíčových obchodních otázek, zajištění školení k produktu a vedení při podpoře přehledů a doporučení. Nastavení nových datových zdrojů nebo opakované zavádění dat není zahrnuto, pokud si Zákazník nezakoupí volitelné služby přípravy nebo aktualizace dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh lze zakoupit buď jako službu Set Up, nebo On Demand Set Up (zahrnuje zavedení jednoho datového zdroje personalistiky) (podle definice v oddíle 6.6). Aktualizace souborů představují zavedení nových nebo přírůstkových dat do datového zdroje nastaveného v rámci úvodního balíčku služeb nebo samostatné nabídky služeb pro přípravu dat.

Služby zahrnuté v rámci činností aktualizace souborů jsou popsány níže:

- Služby zahrnují fáze produktu IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – fáze přijetí dat, profilování, transformace a tvarování dat, které jsou součástí nastavení souboru.
- Pokud chce Zákazník využít služby aktualizace dat, musí si nejprve zakoupit služby Data Preparation Services Engagement pro datový zdroj, který bude aktualizovat, a přesně dodržovat dříve nastavené struktury souborů.
- Služby aktualizace souborů nad rámec tohoto rozsahu, včetně - nikoli však pouze - změn struktury dat, změn pravidel očištění a změn přizpůsobení dat provedených v rámci profilování dat, lze sjednat samostatně prostřednictvím Popisu služeb.

## Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující úroveň služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb ve vztahu k Zákazníkovi nepředstavuje žádnou formu záruky.

### 1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy nabídka IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - události či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
  - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
  - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
  - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

### 2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za odběr každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

### 3. Úroveň služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

| Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období | Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok) |
|---|--|
| 93,0 % – 99,2 %                                 | 5 %  |
| Méně než 93 %                                   | 10 %   |

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za Smluvní měsíční období

|  |  |
|--|--|
| Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období<br>- 500 minut Odstávky<br>= 42 700 minut<br><hr/> 43 200 minut celkem | = Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 %<br>pro Dosaženou úroveň služeb 98,8 % pro Smluvní měsíční období |
|--|--|

### 4. Výjimky

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroucení systému, kontroly kvality a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.