

## IBM Kenexa Talent Insights

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

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

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, på en hvilken som helst måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

#### 3.3 Betaling for on demand-funktioner

On demand-funktioner bliver faktureret i den måned, hvor Kunden bestiller funktionen, og de bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

## 4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

### 4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsiges den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-salgskonsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

### 4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

### 4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via telefon, e-mail og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

<b>Problem-klassificering</b>	<b>Definition af problemklassificering</b>	<b>Målsætning for reaktionstid</b>	<b>Dækning – reaktionstid</b>
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

### 6.1 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

### 6.2 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

### 6.3 Normative data

Medmindre andet er angivet kan IBM – udelukkende til brug i normativ forskning, rapportering og normative analyser – opbevare og bruge kundeindhold, som er leveret til IBM i henhold til disse Vilkår for brug, i samlet, anonymt format (dvs. så Kunden ikke kan identificeres som kilde til fortrolige oplysninger, og så personligt identificerbare oplysninger om enkelte medarbejdere og/eller ansøgere fjernes). Bestemmelserne i dette afsnit forbliver i kraft efter transaktionens ophør eller udløb.

### 6.4 Databehandling

Nedenstående vilkår gælder for transaktioner, som udføres i alle EU-medlemslandene, Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz.

Kunden giver samtykke til, at IBM må behandle Indhold, herunder Personoplysninger, på tværs af landegrænser til følgende lande: Holland, Irland og USA.

Afhængig af Kundens specifikke struktur for servicesupport er Kunden også indforstået med, at IBM kan behandle Indhold, herunder Personoplysninger, på tværs af landegrænser til disse yderligere lande: Australien, Brasilien, Canada, Finland, Frankrig, Holland, Hongkong, Japan, Kina, Latinamerika, Mexico, New Zealand, Polen, Schweiz, Singapore, Spanien, Sverige, Sydafrika og Tyskland.

Kunden accepterer, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af Cloud-serviceydelse.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og EU og USA og Schweiz, ikke gælder en overførsel af Personlige Data fra EØS (Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde) eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler i deres aktuelle roller i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler – også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

### 6.5 Personoplysninger/følsomme personoplysninger

IBM Kenexa Talent Insights er en HR-serviceydelse, som sætter Kunden i stand til at angive, administrere, sortere og få vist data om ansøgere, de, der ansætter, og medarbejdere. Serviceydelsen

leveres i et SoftLayer-cloud-miljø med dedikeret opkobling til et virtuelt, privat netværk. Med serviceydelsen kan Kunden indsætte og administrere indhold, som indeholder oplysninger, der kan betragtes som personoplysninger eller følsomme personoplysninger ifølge gældende persondatalovgivning, f.eks.:

- Kontaktoplysninger, f.eks. adresse, telefonnummer, mobilnummer, e-mailadresse.
- Personoplysninger, f.eks. personnummer, fødselsdato, statsborgerskab, pasnummer.
- Ansættelsesoplysninger, f.eks. uddannelse, jobhistorik, arbejdssted, løn og goder og resultater.

## 6.6 Datadefinitioner

**HR-datakilde (HR - Human Resources)** – En HR-datakilde er en enkelt HR-applikation, f.eks. til sporing af ansøger, anerkendelser, læringsstyring, benchmarking af aflønning, tilfredshedsundersøgelser, medarbejdervurderinger eller HRIS (Human Resources Information Systems). Den kan også inkludere kilder, der benyttes sammen med HR-data til HR-analyser, f.eks. CRM-systemer (Client Relationship Management) eller finansielle data.

**Datakilde** – En datakilde er det oprindelige transaktionskildesystem – også selv om dataene er eksporteret fra et datavarehus. En datakilde understøttes af en skabelon. Den kan være baseret på en eksisterende IBM Kenexa-skabelon eller på en tilpasset skabelon, bygget af serviceydelser. Tilpassede skabeloner skal udvikles ved brug af rådgivningstimer, der leveres som del af startpakken eller sammen med tillægsydelser bestående af rådgivning.

**Datavarehus** – Et datavarehus kan betragtes som flere forskellige datakilder, afhængig af den type data der trækkes ud. Én datakilde fra et datavarehus er en enkelt fil eller en række af op til tre indbyrdes relaterede filer med under 100 kolonner, som vedrører en HR-applikation, f.eks. til sporing af ansøger, anerkendelser, læringsstyring, benchmarking af aflønning, tilfredshedsundersøgelser, medarbejdervurderinger eller HRIS.

## 6.7 Kundens forpligtelser

- Det er Kundens ansvar at holde alle løfter om datafortrolighed, som er udstedt til medarbejdere, der benytter IBM Kenexa Talent Insights.
- Kunden skal tildele brugertyper for at kunne begrænse brugeradgang til relevante data.
- Når Kunden køber valgfri rådgivnings- eller dataintegreringsydelser, er det Kundens ansvar at stille relevante tekniske eksperter og HR-eksperter samt ressourcer til rådighed, som understøtter specificeringen og leveringen af data, ligesom Kunden er ansvarlig for rettidig levering af data baseret på den aftalte projekttidsplan. Forsinkes leveringen af data, kan det få betydning for implementeringen af projekter, de generelle tidsplaner og omkostningerne.
- Når Kunden bekræfter, at Kunden er parat til at gå i gang med startpakken, de valgfri rådgivningsengagementer og/eller dataklargøringsengagementerne, og opstartsmødet har været afholdt, skal serviceydelserne (bortset fra dataopfriskning, som beskrives separat nedenfor) bruges inden for tre måneder, hvorefter de udløber. Flere engagementer købt samtidig skal ikke nødvendigvis opstartes samtidigt, men efter opstart af et af engagementerne gælder ovenstående udløbsperiode for engagementet.
- Når serviceydelserne er udført eller udløbet, modtager Kunden støtte fra den globale supportfunktion. Der er ingen løbende support fra data- eller rådgivningsteamet efter udløbet af serviceydelsesengagementet. Hvis Kunden har anskaffet flerårige startpakker, vil hvert rådgivningsengagement have en sammenlignelig opstarts- og engagementsperiode. Support mellem engagementer i flerårige startpakker leveres af den globale supportfunktion.
- Når Kunden anskaffer dataopfriskningsengagementer (på måneds- eller kvartalsbasis), skal data være leveret i henhold til den aftalte projekttidsplan og med regelmæssige intervaller. Kunder må ikke springe en opfriskning over. Opfriskningen betragtes som værende anvendt, når den planlagte opfriskningsperiode er overskredet med mere end 5 arbejdsdage. Dataopfriskninger og andre serviceengagementer kan ikke forlænges ud over perioden for produktabonnementet og udløber automatisk uden refusion.
- Talent Insights er udtrykkeligt designet til analyse af HR-data, så ikke-HR-data kan kun tilføres værktøjet som støtte til analyse af HR-data. Det er Kundens ansvar at sikre, at retningslinjerne for, hvilke data der passende kan indlæses, overholdes.

## Bilag A

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

IBM Kenexa Talent Insights er en løsning til talentanalyse, som hjælper brugerne med hurtigt at opnå indsigt på basis af deres HR-data.

- Guidet datasøgning – brugerne får mulighed for at vælge fra et sæt foruddefinerede talentspørgsmål, når de begynder analysen. Spørgsmålene er baseret på de benyttede talentdataskabeloner.
- Sprog – findes kun på engelsk.
- Adgang – Kunden modtager ét miljø, som skal bruges både til Produktion og Test. Kunden modtager én URL sammen med et brugernavn og et kodeord til hver bruger, som skal kunne få adgang til Talent Insights. Kunder, som har anskaffet IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization eller IBM Kenexa BrassRing on Cloud får adgang til Talent Insights via enkeltlogon til portalen.
- Inkluderer 10 brugere.
- Det er Kundens ansvar at holde alle løfter om datafortrolighed, som er udstedt til medarbejdere, der benytter IBM Kenexa Talent Insights.

### 2. Valgfri produkter

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User er et abonnementsprodukt, som tilbyder yderligere brugerrettigheder af typen Autoriseret Bruger ud over de 10 brugere, som er inkluderet i basisabonnementet.

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack-engagement – År 1	Starter Pack-engagement – År 2*	Starter Pack-engagement – År 3**	Data Preparation Services-engagement	Data File Refresh-engagement	Workforce Consulting-engagement
<b>Fase 1</b> – Definition af forretningsproblem	✓	✓	✓	✓ ***		✓
<b>Fase 2</b> – Datamodtagelse	✓			✓	✓	
<b>Fase 3</b> – Dataprofilering	✓			✓		
<b>Fase 4</b> – Datatransformering	✓			✓		
<b>Fase 5</b> – Dataudformning	✓			✓	✓	
<b>Fase 6</b> – Datatilpasning	✓			✓		
<b>Fase 7</b> – Analyse og indsigt	✓	✓	✓			✓
<b>Fase 8</b> – Gennemgang og afslutning	✓	✓	✓			✓

\*Toårige startpakker inkluderer alle serviceydelser i år 1 og 2, som angivet ovenfor.

\*\*Treårige startpakker inkluderer alle serviceydelser i år 1 og 2 og 3, som angivet ovenfor.

\*\*\*Fase 1 i Data Preparation Services inkluderer KUN en gennemgang af databehov og tilgængelighed ('Data Needs and Availability Review').

### Definition af faser

#### a. **Fase I (Startpakker) – Definition af forretningsproblemer**

- Opstartsmøde administreret som fjernydelse
  - Kundespecifikke forretningsproblemer defineres og prioriteres i et samarbejde mellem Kunden og IBM's dedikerede konsulent.
  - Identificering af Kundens vigtigste forretningsproblemer, strategiske mål og datainteresser for Talent Insights og identificering af et enkelt analyseområde for engagementet.

Leverancer:

- Opstartspræsentation og en skriftlig oversigt, som kort beskriver forretningsproblemerne/de strategiske mål og ét enkelt område til analyse, som aftales, og som engagementet vil fokusere på. Indledende identificering af datakilder foretaget af IBM.
- Gennemgang af databehov og tilgængelighed
  - Prioritering af centrale forretningsområder og strategiske mål med det formål at vælge ét centralt område til analyse, som IBM-konsulent og Kunden sammen vil udforske.
  - De tre datakilder, der er inkluderet i startpakken, struktureres tilstrækkeligt bredt til, at de understøtter det centrale analyseområde, som er inkluderet i rådgivningsengagementet, samt en mere generel, kundedrevet analyse.
  - Andre analyseområder kan understøttes ved anskaffelse af flere rådgivningsengagementer.
  - Definition af de dataelementer, som skal trækkes ud og leveres til aftalte datakilder.

Leverancer:

- anbefalinger vedrørende datastruktur ved datalevering. Udgangspunktet er allerede eksisterende skabeloner, hvor sådanne er tilgængelige og passende.

#### \*\*\* **Fase I – Data Preparation Services-engagement: Gennemgang af databehov og tilgængelighed**

En gennemgang af krav til datakilder og sammenligning med Talent Insight-dataskabeloner i HR-applikationer. (Denne serviceydelse inkluderer ikke et opstartsmøde).

- Definition af de dataelementer, som skal trækkes ud og leveres til aftalte datakilder.

Leverancer:

- anbefalinger vedrørende datastruktur ved datalevering. Udgangspunktet er allerede eksisterende skabeloner, hvor dataserviceydelser benyttes uden rådgivning. Hvis rådgivning er anskaffet og benyttet sammen med dataopsætning, kan der udarbejdes tilpassede skabeloner.

#### b. **Fase II – Datamodtagelse**

Levering af filer til IBM med henblik på behandling.

- Tredjepartsdatakilder
  - Kunden får oplysninger til brug ved filoverførsel.
  - Kunden leverer datafiler til IBM.
  - Filerne skal leveres i IBM's foruddefinerede csv-typografiskabeloner, som følger de påkrævede navngivningskonventioner for standardfelter.
  - Fuldt tilpassede skabeloner, som er brugt til at understøtte en datakilde, kan bestå af op til tre separate, men relaterede filer.

- Hver fil i en skabelon må ikke overstige 250 MB eller 100 kolonner. Hvis datakilderne overskrider nogen af begrænsningerne med hensyn til filtal, størrelse eller kolonneantal, tælles de som flere datakilder og bliver faktureret i overensstemmelse hermed.
- Demografiske data og andre drill down-oplysninger skal angives, hvis datahierarkier skal understøttes.
- IBM overvåger og tester dataleverings- og storageværktøjer, i det omfang det er nødvendigt, for de anskaffede filopdateringer.

Leverancer:

- Bekræftelse af modtagelse og af, at filer er i overensstemmelse med kravene.
- Kenexa-datakilder
  - Hvis der findes en forbindelse, leveres og indlæses data dagligt.

c. **Fase III – Dataprofilering**

Datakilder bliver gennemgået, og statistik og oplysninger indsamlet om filer, med det formål at klarlægge strukturen, indholdet, relationerne og afvigelsesreglerne for dataene.

- Der genereres en oversigt over kvaliteten af datafilerne, herunder oplysninger om manglende data, forkert udformede data og inkonsistent formaterede data.
- Kunden kontaktes vedrørende manglende eller forkert udformede data, og nye datafiler leveres om nødvendigt.
- Kunden rådspørges vedrørende regler og procedurer, der skal implementeres i trinnene til dataudformning og transformering.
- Udkast til filsynonymer og tilpasning.
- Kunden har tilladelse til at udføre op til tre gennemløb med endelige filer, inden de endelige filer accepteres med henblik på udformning.

Leverancer:

- Endelige filformater fastlægges, og Kunden leverer endelige filer. Tilpasning af filformater dokumenteres.

d. **Fase IV – Datatransformering**

Udarbejdelse af en generel struktur inden for og mellem datakilderne.

- IBM Kenexa gennemgår filrelationer mellem Kenexa og datakilder fra tredjepart.
- IBM Kenexa verificerer relationen mellem overordnet nøgle/fremmednøgle for at finde krydsdatasæt.
- IBM Kenexa udarbejder en prototype på en generel datastruktur.
- IBM Kenexa validerer og tester datastruktur.

Leverance:

- Generel datastruktur og transformeringstrin dokumenteres med henblik på brug i efterfølgende dataindlæsninger foretaget af Kunden eller IBM Data Services, hvis Kunden har tilkøbt valgfri aftaler om dataopfriskning.

e. **Fase V – Dataudformning**

Normalisering og rensning af datakilder.

- IBM Kenexa udarbejder forretningsregler for og udfører derefter dataudformning. Det inkluderer for eksempel:
  - Identificering af manglende data og forkert datatype i et felt (tal i et bogstavfelt, dato i et beløbsfelt osv.) og løsning af problemet i samarbejde med Kunden.
  - Gennemtvungelse af beskrivende kolonneoverskrifter for tilpassede felter og overholdelse af navnekonvention for standardfiler.
  - Grundlæggende problemer med filstruktur, f.eks. fjernelse af rækkeoverskrifter, indlejrede overskrifter, tomme kolonner, tomme rækker, tekstrækker efter data, oversigtsrækker og -kolonner, subtotaler og sammenlægninger, foran- eller bagvedstillede mellemrum og deduplikering af data.

- Data Services håndterer IKKE – medmindre andet er aftalt – uoverensstemmelser i formatering af jobtitler, uddannelse eller andre fritekstdata, som ikke er underlagt kontrol i kildedataene. Data Services håndterer heller ikke underliggende kvalitetsproblemer, som vedrører manglende værdier, konstanter, skævheder, påvirkninger eller afvigelser. Disse områder er Kunden ansvar, medmindre andet er angivet.
- IBM bekræfter proces og tidsplan for tilbagevendende dataindlæsninger, hvis det er relevant. Kunden kan vælge at anskaffe flere dataopfriskningsengagementer separat.

Leverance:

- Dokumentation af udførte datarensningstrin og rensede filer, som er klar til indlæsning.

#### f. **Fase VI – Datatilpasning**

Datatilpasningspecifikationer, som er indsamlet og implementeret i dataintegreringsfase I, implementeres, herunder tilføjelse eller ændring af synonyme, datagrupperinger, standardaggregeringer og foruddefinerede spørgsmål.

- Datafiler testes.
- IBM indsamler, dokumenterer og implementerer tilpasninger.
- IBM Data Integration sender projektet videre til rådgivning.

Leverancer:

- Bekræftelse af test og tilpasning

#### g. **Fase VII – Analyse og indsigt**

- Deling af indsigt vedrørende forretningsproblemer/strategiske mål, som identificeres ved opstart.
- Demonstration og deling af best practice-løsninger i Talent Insights, så Kunden kan få mest mulig gavn af værktøjet.
- Ugentlige telefonsamtaler i fem på hinanden følgende uger med Talent Insights-brugere og projektteam med det formål at diskutere indsigt vedrørende forretningsproblemerne/de strategiske mål.

Leverancer:

- Analyse af spørgsmål, der er relevante for identificerede forretningsproblemer/strategiske mål, og en oversigt over resultaterne i en præsentation, der bliver fremlagt for Kunden. Datareferencevejledning, som beskriver de felter med kundedata, der er tilgængelige i værktøjet. Uddannelsespræsentation, som hjælper Kunden med at forstå den funktionalitet, der er specifik for netop Kundens forretningsproblemer/strategiske mål.

#### h. **Fase VIII – Gennemgang og afslutning**

- Præsentation for ledelsen (leveres som fjernydelse) af de analyseresultater, der er opnået via Talent Insights, og som vedrører forretningsproblemer og strategiske mål.
- Kundens overgang til den global supportfunktion og oplysninger om, hvordan Kunden kan anskaffe nødvendige serviceydelser trinvis.

Leverancer:

- Præsentation for ledelsen baseret på resultater fra Talent Insight vedrørende de identificerede forretningsproblemer og strategiske mål, der blev fokuseret på på opstartsmødet, inklusive vejledning i korrekte/ikke korrekte fortolkninger af data, anbefalinger vedrørende mulige handlinger, løsninger og forslag til, hvad næste trin skal være.

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

Den etårige IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan anskaffes som en opsætningsydelse. Den består af en række serviceydelser (beskrevet i tabellen ovenfor), der skal hjælpe nye kunder med at komme godt i gang. Serviceydelserne omfatter blandt andet hjælp fra en udpeget konsulent til at definere forretningsproblemer, identificere datakilder (som defineret i afsnit 6.6) til brug i analyse af centrale forretningssspørgsmål, den indledende forberedelse og engangsindlæsning af tre datakilder, klargøring til undervisning i produktet og vejledning i, hvordan Kunden opnår øget indsigt, samt anbefalinger. Medmindre andet specifikt er angivet, bliver alle serviceydelser, inklusive opstartsopkaldet, leveret som fjernydelser.



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

Den toårige IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan anskaffes som en opsætningsydelse. Den består af en række serviceydelser (beskrevet i tabellen ovenfor), der skal hjælpe nye kunder med at komme godt i gang. Det første år inkluderer serviceydelserne hjælp fra en udpeget konsulent til at definere forretningsproblemer, identificere datakilder (som defineret i afsnit 6.6) til brug i analyse af centrale forretningssspørgsmål, den indledende forberedelse og engangsindlæsning af tre datakilder, klargøring til undervisning i produktet og vejledning i, hvordan Kunden opnår øget indsigt, samt anbefalinger.

Det andet år leveres yderligere rådgivningsydelser som hjælp til trinvis eller løbende identificering og analyse af forretningsproblemer. Opsætning af nye datakilder eller indlæsning af data er ikke inkluderet, medmindre Kunden har anskaffet valgfri serviceydelser til dataklargøring og opfriskning. Medmindre andet specifikt er angivet, bliver alle serviceydelser, inklusive opstartsopkaldet, leveret som fjernydelser.

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

Den treårige IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan anskaffes som en opsætningsydelse. Den består af en række serviceydelser (beskrevet i tabellen ovenfor), der skal hjælpe nye kunder med at komme godt i gang. Det første år inkluderer serviceydelserne hjælp fra en udpeget konsulent til at definere forretningsproblemer, identificere datakilder (som defineret i afsnit 6.6) til brug i analyse af centrale forretningssspørgsmål, den indledende forberedelse og engangsindlæsning af tre datakilder, klargøring til undervisning i produktet og vejledning i, hvordan Kunden opnår øget indsigt, samt anbefalinger.

Det andet og tredje år leveres yderligere rådgivningsydelser som hjælp til trinvis eller løbende identificering og analyse af forretningsproblemer. Opsætning af nye datakilder eller indlæsning af data er ikke inkluderet, medmindre Kunden har anskaffet valgfri serviceydelser til dataklargøring og opfriskning. Medmindre andet specifikt er angivet, bliver alle serviceydelser, inklusive opstartsopkaldet, leveret som fjernydelser.

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

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kan anskaffes som en Set Up- eller On Demand Set-Up-serviceydelse (beskrevet i tabellen ovenfor) og består af en engangsopsætning og indlæsning af én HR-datakilde (som defineret i afsnit 6.6). Findes der ikke en allerede eksisterende Talent Insights-dataskabelon, skal Kunden anskaffe dataintegreringsydelser sammen med rådgivningsydelserne.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan anskaffes som en Set Up- eller On Demand Set-Up-serviceydelse (beskrevet i tabellen ovenfor) og omfatter hjælp fra en udpeget konsulent til at definere forretningsproblemer, identificere datakilder (som defineret i afsnit 6.6) til brug i analyse af centrale forretningssspørgsmål, klargøring til undervisning i produktet og vejledning i, hvordan Kunden opnår øget indsigt, samt anbefalinger. Opsætning af nye datakilder eller indlæsning af data er ikke inkluderet, medmindre Kunden har anskaffet valgfri serviceydelser til dataklargøring og opfriskning. Medmindre andet specifikt er angivet, bliver alle serviceydelser, inklusive opstartsopkaldet, leveret som fjernydelser.

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

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kan anskaffes som en Set Up- eller On Demand Set-Up-serviceydelse og består af én indlæsning af én HR-datakilde (som defineret i afsnit 6.6). Filopfriskninger består i indlæsning af nye eller trinvis data i en datakilde, der er sat op som del af startpakken eller af en enkeltstående dataklargørelse.

De serviceydelser, der indgår i opfriskningsaktiviteterne for datafilerne, beskrives nedenfor:

- Serviceydelserne består af IBM Kenexa Talent Insights Data Integration-faser – trinnene datamodtagelse, profilering, transformering og dataudformning, som er inkluderet i filopsætningen.
- Brug af dataopfriskningsengagementerne kræver, at Kunden først har anskaffet Data Preparation Services Engagement til den datakilde, der skal opfriskes, og nøje overholder den filstruktur, der tidligere er sat op.
- Serviceydelser til opfriskning af datafiler herudover, inklusive f.eks. ændringer i datastruktur, ændringer i regler for datarensning og ændringer af datatilpasninger, som er udført under dataprofilering, kan aftales separat via en Servicebeskrivelse.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Servicemål (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
  - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
  - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
  - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

### 2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Under 93 %	10 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 5 % Availability Credit for et Opnået Servicemål på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

### 4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveserviceydelser.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.