

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Kenexa Talent Insights

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

### 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

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

### 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

### 3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

#### 3.1 Einrichtung

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind in einem Auftragsdokument angegeben.

#### 3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

#### 3.3 On-Demand-Gebühren

On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden bestellt werden, gemäß dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

## 4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

### 4.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

### 4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

### 4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

## 5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per Telefon, per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

### 6.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

### 6.3 Normative Daten

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen darf IBM den unter diesen Nutzungsbedingungen bereitgestellten Kundeninhalt nur für normative Recherche, Analysen und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format aufbewahren und verwenden (d. h., dass der Kunde nicht als Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden kann und dass personenbezogene Daten, die Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter und/oder Bewerber zulassen, entfernt werden). Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf des Geschäftsvorgangs ihre Gültigkeit.

### 6.4 Datenverarbeitung

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Niederlande, Irland und USA.

Abhängig von der Struktur seiner Serviceunterstützung willigt der Kunde ferner ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten grenzüberschreitend auch in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Brasilien, Kanada, China, Frankreich, Finnland, Deutschland, Hongkong, Japan, Neuseeland, Lateinamerika, Mexiko, Niederlande, Polen, Singapur, Südafrika, Spanien, Schweden und Schweiz.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung der Cloud-Services für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten

aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen stattdessen Vereinbarungen basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die aus diesen Vereinbarungen entstehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

## 6.5 Personenbezogene Daten/Sensible personenbezogene Daten

IBM Kenexa Talent Insights ist ein Serviceangebot für das Personalwesen (Human Resources = HR), das dazu ausgelegt ist, dem Kunden die Eingabe, Verwaltung, Sortierung und Darstellung von Bewerber-, Einstellungs- und Mitarbeiterdaten zu ermöglichen. Der Service wird in einer SoftLayer-Cloud-Computing-Umgebung mit dedizierter Anbindung an ein Virtual Private Network bereitgestellt. Der Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- Kontaktinformationen (z. B. Adresse, Telefon- und Mobilfunknummer, E-Mail)
- Sensible personenbezogene Daten (z. B. Personalausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Passnummer usw.)
- Angaben zur Beschäftigung (z. B. Ausbildung, beruflicher Werdegang, Arbeitsplatz, Vergütung und Sonderleistungen, berufliche Leistung)

## 6.6 Datendefinitionen

**HR-Datenquelle** – Eine HR-Datenquelle ist eine einzelne HR-Anwendung wie Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragung, Mitarbeiterbeurteilung oder ein HR-Informationssystem (HRIS). Sie kann auch Quellen umfassen, die in Verbindung mit Personaldaten für HR-Analysen verwendet werden, wie Client-Relationship-Management-Systeme (CRM) oder Finanzdaten.

**Datenquelle** – Eine Datenquelle ist als das ursprüngliche Quellentransaktionssystem definiert, selbst wenn die Daten aus einem Data-Warehouse exportiert werden. Eine Datenquelle wird durch eine Vorlage unterstützt. Diese kann auf einer vorhandenen IBM Kenexa-Vorlage oder auf einer angepassten Vorlage, die mit den Services erstellt wird, basieren. Für die Entwicklung angepasster Vorlagen müssen im Rahmen des Starter Packs erbrachte Consulting-Stunden aufgewendet werden oder die Consulting Engagements müssen aufgestockt werden.

**Data-Warehouse** – Ein Data-Warehouse kann abhängig vom Typ der extrahierten Daten aus mehreren Datenquellen zusammengesetzt sein. Eine einzelne Datenquelle eines Data-Warehouse ist eine einzelne Datei oder eine Gruppe von bis zu drei in Wechselbeziehung zueinander stehender Dateien mit weniger als 100 Spalten, die sich an einer HR-Anwendung wie Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragungen und Mitarbeiterbeurteilungen oder einem HRIS orientieren.

## 6.7 Verantwortlichkeiten des Kunden

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Der Kunde muss Benutzertypen zuweisen, um den Benutzerzugriff auf bestimmte Daten zu beschränken.
- Wenn optionale Consulting oder Data Integration Service Engagements erworben werden, ist der Kunde dafür verantwortlich, das entsprechende technische Know-how und das Fachwissen im Bereich des Personalwesens sowie die Ressourcen zur Unterstützung der Spezifikation und Bereitstellung der Daten zur Verfügung zu stellen. Er ist außerdem dafür verantwortlich, dass die Daten zeitnah gemäß dem vereinbarten Projektplan verfügbar sind. Verzögerungen bei der Datenbereitstellung können sich auf die Implementierung von Projekten, die Projektpläne insgesamt und die Kosten auswirken.

- Wenn der Kunde bestätigt, dass er für die Erbringung der Starter Pack Engagements, der optionalen Consulting Engagements und/oder der Data Preparation Engagements bereit ist und das Kick-off stattgefunden hat, müssen die Services (mit Ausnahme von Datenaktualisierungen, die in einem separaten Punkt unten besprochen werden) innerhalb von 3 Monaten in Anspruch genommen werden oder sie verfallen. Mehrere gleichzeitig erworbene Engagements müssen nicht den gleichen Kick-off-Termin haben. Sobald jedoch die Kick-offs stattgefunden haben, gelten für sie die gleichen Ablauffristen.
- Nach Abschluss oder Ablauf der Services erhält der Kunde Unterstützung über den weltweiten Support. Nach Beendigung des Service Engagements wird vom Daten- oder Consulting-Team kein Support mehr erbracht. Wenn mehrjährige Starter Packs erworben werden, haben die einzelnen Consulting Engagements vergleichbare Kick-offs und Laufzeiten. Die Unterstützung zwischen den Engagements in mehrjährigen Starter Packs wird vom weltweiten Support erbracht.
- Wenn Data Refresh Engagements (Datenaktualisierungen) erworben werden (ob monatlich oder vierteljährlich), müssen die Daten gemäß dem vereinbarten Projektplan und in regelmäßigen Intervallen bereitgestellt werden. Aktualisierungen dürfen nicht übersprungen werden. Sie gelten als durchgeführt, wenn der geplante Aktualisierungszeitraum mehr als 5 Arbeitstage zurückliegt. Datenaktualisierungen und sonstige Service Engagements werden nach Ablauf der Produkt-Subscription eingestellt und enden automatisch ohne jegliche Rückerstattung.
- Talent Insights ist eigens für die HR-Analyse vorgesehen, sodass andere Daten als Personaldaten nur zur Unterstützung der HR-Analyse in das Tool eingebracht werden können. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Richtlinien in Bezug auf die zum Laden geeigneten Daten einzuhalten.

## Anhang A

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

IBM Kenexa Talent Insights ist eine Lösung für die Talentanalyse, die Benutzern hilft, in kurzer Zeit Erkenntnisse aus ihren Personaldaten zu gewinnen.

- Gesteuerte Datenerkennung – Benutzer können aus einer Reihe vordefinierter Talentfragen eine Auswahl treffen, um eine Analyse zu starten. Die Fragen basieren auf den verwendeten Talentdatenvorlagen.
- Sprache – ist in englischer Sprache verfügbar.
- Zugriff – Der Kunde erhält eine (1) Umgebung, die sowohl für Produktions- als auch für Testzwecke zu verwenden ist. Der Kunde erhält eine (1) URL mit Benutzername und Kennwort für jeden Benutzer zum Zugriff auf Talent Insights. Kunden, die IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization oder IBM Kenexa BrassRing on Cloud erworben haben, greifen über ein Single-Sign-on-Portal auf Talent Insights zu.
- Beinhaltet 10 Benutzer.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.

### 2. Optionale Angebote

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User ist ein Subscription-Angebot, das zusätzlich zu den in der Basis-Subscription enthaltenen 10 Benutzern weitere Berechtigungen für berechnigte Benutzer bereitstellt.

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – 1. Jahr	Starter Pack Engagement – 2. Jahr*	Starter Pack Engagement – 3. Jahr**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
<b>Phase 1</b> – Definition des Geschäftsproblems	✓	✓	✓	✓ ***		✓
<b>Phase 2</b> – Datenbereitstellung	✓			✓	✓	
<b>Phase 3</b> – Data-Profiling	✓			✓		
<b>Phase 4</b> – Datentransformation	✓			✓		
<b>Phase 5</b> – Datengestaltung	✓			✓	✓	
<b>Phase 6</b> – Datenanpassung	✓			✓		
<b>Phase 7</b> – Analyse und Erkenntnisse	✓	✓	✓			✓

	<b>Starter Pack Engagement – 1. Jahr</b>	<b>Starter Pack Engagement – 2. Jahr*</b>	<b>Starter Pack Engagement – 3. Jahr**</b>	<b>Data Preparation Services Engagement</b>	<b>Data File Refresh Engagement</b>	<b>Workforce Consulting Engagement</b>
<b>Phase 8 –</b> Abschließende Bewertung und Zusammenfassung	✓	✓	✓			✓

\*Das Zwei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1. und 2. Jahr angegeben sind.

\*\*Das Drei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1., 2. und 3. Jahr angegeben sind.

\*\*\*Phase 1 der Data Preparation Services enthält NUR eine 'Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit'.

### Definition der Phasen

#### a. Phase I (Starter Pack Engagements) – Definition des Geschäftsproblems

- Remote durchgeführte Kick-off-Besprechung
  - Die kundenspezifischen Geschäftsprobleme werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen IBM Consultant definiert und priorisiert.
  - Identifizierung der wichtigsten Geschäftsprobleme, der strategischen Ziele und der Daten des Kunden, die für Talent Insights von Bedeutung sind, sowie Identifizierung eines bestimmten Analysebereichs für das Engagement.

Arbeitsergebnisse:

- Kick-off-Präsentation und schriftliche Zusammenfassung der Geschäftsprobleme/strategischen Ziele und des bestimmten Analysebereichs entsprechend der Vereinbarung, auf denen der Schwerpunkt des Engagements liegt. Identifizierung der vorläufigen Datenquellen durch IBM.
- Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit
  - Priorisierung der wichtigsten Geschäftsprobleme und strategischen Ziele sowie Auswahl eines zentralen Analysebereichs, den der IBM Consultant in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kunden untersuchen wird.
  - Die drei im Starter Pack enthaltenen Datenquellen werden entsprechend breit strukturiert, um sowohl den zentralen Analysebereich, der im Consulting Engagement eingeschlossen ist, als auch allgemeinere kundenorientierte Analysen zu unterstützen.
  - Weitere Analysebereiche können durch den Erwerb zusätzlicher Consulting Engagements unterstützt werden.
  - Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.

Arbeitsergebnisse:

- Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Sofern verfügbar und geeignet, werden dazu als Ausgangsbasis bereits vorhandene Vorlagen verwendet.

### \*\*\* Phase I – Für Data Preparation Services Engagement: Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit

Prüfung der Voraussetzungen, die die Datenquellen erfüllen müssen, und Abgleich mit den Talent Insights HR-Anwendungsdatenvorlagen. (Bei diesem Service ist keine Kick-off-Besprechung vorgesehen.)

- Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.

Arbeitsergebnisse:

- Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Als Ausgangsbasis werden bereits vorhandene Vorlagen verwendet, wenn Datenservices ohne Consulting beauftragt werden. Werden in Verbindung mit dem Setup der Daten Consulting-Leistungen erworben und in Anspruch genommen, können angepasste Vorlagen entwickelt werden.

#### b. Phase II – Datenbereitstellung

Bereitstellung der Dateien zur Verarbeitung durch IBM.

- Datenquellen Dritter
  - Der Kunde erhält detaillierte Informationen für die Dateiübertragung.
  - Der Kunde stellt IBM die Datendateien zur Verfügung.
  - Die Dateien müssen in den von IBM vordefinierten CSV-Stilvorlagen bereitgestellt werden, wobei die erforderlichen Benennungskonventionen für die Spaltennamen von Standardfeldern zu beachten sind.
  - Die zur Unterstützung einer Datenquelle verwendeten vollständig angepassten Vorlagen können aus bis zu 3 separaten, aber zusammengehörigen Dateien bestehen.
  - Die einzelnen Dateien in einer Vorlage dürfen 250 MB oder 100 Spalten nicht überschreiten. Wenn die Datenquellen die Kriterien in Bezug auf Dateianzahl, Größe oder Spaltenanzahl überschreiten, werden sie als mehrere Datenquellen gezählt und entsprechend in Rechnung gestellt.
  - Wenn Datenhierarchien unterstützt werden sollen, müssen demografische Angaben und weitere Drilldown-Details bereitgestellt werden.
  - IBM überwacht und testet die Datenbereitstellung und Speichertools, soweit dies für die erworbenen Dateiaktualisierungen erforderlich ist.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung über den Erhalt und die Übereinstimmung der Dateien mit den Anforderungen.
- Kenexa-Datenquellen
  - Sofern ein Connector vorhanden ist, werden die Daten täglich bereitgestellt und geladen.

#### c. Phase III – Data-Profiling

Die Datenquellen werden geprüft sowie Statistiken und Informationen über die Dateien erfasst, um die Strukturen, Inhalte, Beziehungen und Ableitungsregeln der Daten zu ermitteln.

- Es wird eine Übersicht der Dateiqualität erstellt, die Einzelheiten über fehlende Daten, fehlerhafte Daten oder inkonsistent formatierte Daten enthält.
- Bei fehlenden oder fehlerhaften Daten wird der Kunde hinzugezogen und muss bei Bedarf neue Datendateien bereitstellen.
- Der Kunde wird über die Regeln und Verfahren in Kenntnis gesetzt, die für die Datengestaltung und die Transformationsschritte implementiert werden müssen.
- Entwürfe für Dateisynonyme werden erstellt und angepasst.
- Bis zu drei Arbeitsgänge zur Erstellung der endgültigen Dateien durch den Kunden sind zulässig, bevor die endgültigen Dateien für die Gestaltung akzeptiert werden.



Arbeitsergebnisse:

- Die endgültigen Dateiformate werden festgelegt und der Kunde liefert die endgültigen Dateien. Die kundenspezifische Anpassung der Dateiformate wird dokumentiert.

d. **Phase IV – Datentransformation**

Ausarbeitung der allgemeinen Struktur innerhalb der Datenquellen und zwischen den Datenquellen.

- IBM Kenexa prüft die Dateibeziehungen zwischen Kenexa-Datenquellen und den Datenquellen Dritter.
- IBM Kenexa verifiziert die Beziehungen zwischen übergeordneten Schlüsseln/Fremdschlüsseln für eine die Datasets übergreifende Erkennung (Discovery).
- IBM Kenexa erarbeitet allgemeine Datenstrukturprototypen.
- IBM Kenexa validiert und testet die Datenstruktur.

Arbeitsergebnis:

- Die allgemeine Datenstruktur sowie die Transformationsschritte werden für die Verwendung in nachfolgenden Datenladevorgängen durch den Kunden oder die IBM Data Services dokumentiert, sofern die optionalen Data Refresh Engagements erworben wurden.

e. **Phase V – Datengestaltung**

Normalisierung und Bereinigung der Datenquellen.

- IBM Kenexa erstellt Geschäftsregeln für die Datengestaltung und führt anschließend die Datengestaltung aus. Dazu gehört unter anderem:
  - Identifizierung von fehlenden Daten und von Daten des falschen Typs in einem Feld (Zahlen in einem alphanumerischen Feld, Daten in einem Währungsfeld usw.) sowie Problemlösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden.
  - Umsetzung beschreibender Spaltenüberschriften für angepasste Felder und Einhaltung der Namenskonventionen für Standarddateien.
  - Behebung grundlegender Probleme mit der Dateistruktur, wie beispielsweise Entfernen von Zeilenüberschriften, verschachtelten Headern, leeren Zeilenspalten, leeren Zeilen, Textzeilen, die nach den Daten folgen, Summenzeilen und -spalten, Zwischensummen und Spaltenberechnungen, führenden und folgenden Leerzeichen sowie Deduplizierung von Daten.
- Im Rahmen der Data Services werden ohne Vereinbarung zusätzlicher vertraglicher Arbeiten KEINE Inkonsistenzen bei der Formatierung von Stellenbezeichnungen, Ausbildungsabschlüssen oder anderen Textdaten mit freiem Format, die unkontrolliert in den Quelldaten vorhanden sind, beseitigt. Ferner werden keine zugrunde liegenden Qualitätsprobleme, die mit fehlenden Werten, konstanten Werten, Unausgewogenheiten, wichtigen Kategorien, Ausreißern und Abweichungen in Zusammenhang stehen, berücksichtigt. Sofern nicht abweichend angegeben, fallen diese in die Zuständigkeit des Kunden.
- IBM bestätigt den Prozess und den Zeitplan für regelmäßig stattfindende Datenladevorgänge, sofern relevant. Auf Wunsch des Kunden können zusätzliche Data Refresh Engagements separate erworben werden.

Arbeitsergebnis:

- Dokumentation der ausgeführten Datenbereinigungsschritte und der bereinigten Dateien, die zum Laden verfügbar sind.

f. **Phase VI – Datenanpassung**

Die in der Datenquellenintegrationsphase I erfassten Datenanpassungsspezifikationen werden implementiert. Dazu gehört das Hinzufügen oder Ändern von Synonymen, Datengruppierungen, Standardaggregationen und vordefinierten Fragen.

- Die Datendateien werden getestet.
- IBM erfasst, dokumentiert und implementiert die Anpassungen.
- IBM Data Integration übergibt das Projekt zum Consulting.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung der Tests und der Anpassung.

g. **Phase VII – Analyse und Erkenntnisse**

- Austausch von Erkenntnissen im Zusammenhang mit Geschäftsproblemen/strategischen Zielen, die beim Kick-off identifiziert wurden.
- Vermittlung und Austausch von Best Practices im Rahmen von Talent Insights, damit der Kunde den größtmöglichen Nutzen mit dem Tool erzielen kann.
- Wöchentliche Telefongespräche in 5 aufeinanderfolgenden Wochen mit Talent Insights-Benutzern und dem Projektteam, um die Erkenntnisse im Zusammenhang mit den Geschäftsproblemen/strategischen Zielen zu erörtern.

Arbeitsergebnisse:

- Analyse der Fragen, die sich auf die identifizierten Geschäftsprobleme/strategischen Ziele beziehen und Zusammenfassung der Ergebnisse in einer Präsentation für den Kunden. Bereitstellung eines Data Reference Guide, in dem die Datenfelder des Kunden beschrieben werden, die im Tool verfügbar sind. Trainingspräsentation, um dem Kunden die Funktionalität zu erläutern, die sich speziell auf seine Geschäftsprobleme/strategischen Ziele bezieht.

h. **Phase VIII – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung**

- Präsentation der Analyseergebnisse für die Geschäftsleitung (remote) basierend auf dem Einsatz von Talent Insights zur Lösung des Geschäftsproblems und Erreichung des strategischen Ziels.
- Wechsel des Kunden zum weltweiten Support und Erläuterungen zum Erwerb stufenweise aufbauender Services, sofern erforderlich.

Arbeitsergebnisse:

- Präsentation für die Geschäftsleitung, bei der die auf Talent Insights basierenden Ergebnisse für das in der Kick-off-Besprechung schwerpunktmäßig identifizierte Geschäftsproblem und strategische Ziel vorgestellt werden, einschließlich Beratung rund um angemessene/unangemessene Interpretationen der Daten, Empfehlungen in Bezug auf potenzielle Maßnahmen/Lösungen und Vorschläge für weitere Schritte.

### **2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von einem Jahr**

Das One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 6.6) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

### **2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von zwei Jahren**

Das Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Year-One-Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 6.6) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

Im Year Two Starter Pack werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

## **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement mit einer Laufzeit von drei Jahren**

Das Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden ausgelegt ist. Zu den Year-One-Services gehört die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 6.6) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

Im Year Two und Year Three Starter Pack werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

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

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst das einmalige Setup und Laden einer (1) HR-Datenquelle (gemäß der Definition in Ziffer 6.6). Wenn noch keine Talent Insights-Datenvorlage besteht, müssen die Datenintegrationsservices in Verbindung mit den Consulting-Services erworben werden.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kann als Setup- oder als On Demand Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der Datenquellen (gemäß der Definition in Ziffer 6.6) für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen sowie Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Das Setup neuer Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

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

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (und umfasst das einmalige Laden einer (1) HR-Datenquelle (gemäß der Definition in Ziffer 6.6)). Dateiaktualisierungen beinhalten das Laden neuer oder inkrementeller Daten in das Setup einer Datenquelle im Rahmen der Services des Starter Pack Engagements oder des Standalone Data Preparation Services Engagements.

Die in den Aktualisierungsaktivitäten für Datendateien eingeschlossenen Services werden nachfolgend beschrieben:

- Die Services bestehen aus den IBM Kenexa Talent Insights Data Integration-Phasen – Datenbereitstellung, Profiling, Transformation und Datengestaltung im Rahmen der Dateivorbereitung (Setup).
- Voraussetzung für die Nutzung der Data Refresh Engagements ist der Erwerb des Data Preparation Services Engagements für die zu aktualisierende Datenquelle und die exakte Einhaltung der zuvor festgelegten Dateistrukturen.
- Über diesen Umfang hinausgehende Aktualisierungsservices für Datendateien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenstrukturänderungen, Änderungen der Datenbereinigungsregeln und Änderungen der Datenanpassung im Rahmen des Data-Profiling, können in einer Leistungsbeschreibung separat vertraglich vereinbart werden.

## Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

### 1. Definitionen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für IBM SaaS gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
  - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
  - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
  - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
  - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

### 2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung angemessen unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für IBM SaaS bezahlt hat.

### 3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Unter 93 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einem erreichten Service-Level von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

### 4. Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines Kunden, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.