

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

IBM Kenexa Talent Insights

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

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

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional.

3.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

3.3 Cargos On Demand

Las opciones On Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud por escrito de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "terminar", SaaS IBM se terminará al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico, teléfono y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

6.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.3 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier disposición en contra, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes, IBM podrá conservar y utilizar el contenido del Cliente proporcionado a IBM bajo estas Condiciones de Uso (CDU) en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente no pueda identificarse como la fuente de la información confidencial y de modo que se elimine cualquier información que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la terminación o vencimiento de la transacción.

6.4 Procesamiento de Datos

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes:

El Cliente acepta que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales fuera de las fronteras en los países siguientes: Holanda, Irlanda y EE.UU.

En función de la estructura de soporte de servicio específica del Cliente, el Cliente acepta también que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales fuera de las fronteras a estos otros países: Alemania, América Latina, Australia, Brasil, Canadá, China, España, Finlandia, Francia, Holanda, Hong Kong, Japón, México, Nueva Zelanda, Polonia, Singapur, Sudáfrica, Suecia y Suiza.

El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento de los Servicios de Cloud.

Cuando los Acuerdos de Safe Harbor entre EE.UU. y la UE y entre Suiza y EE.UU. de IBM no se apliquen a una transferencia de Datos Personales pertenecientes a Suiza o al EEE, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/UE. Todas las disputas o responsabilidades que surjan de estos acuerdos, incluso si son firmadas por afiliadas, serán tratadas por las partes como si hubiesen surgido entre ellas bajo los términos y condiciones de este Contrato.

6.5 Información Personal/Información Personal Sensible

IBM Kenexa Talent Insights es una oferta de servicio de recursos humanos diseñada para permitir al Cliente introducir, gestionar, ordenar y ver datos de candidatos, contratadores y empleados. El servicio se proporciona en un entorno informático cloud SoftLayer con conectividad de red privada virtual dedicada. El servicio permite que el Cliente introduzca y gestione el contenido que incluye datos que pueden considerarse información personal e información personal sensible (IP / IPS) bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Información de contacto (por ejemplo, dirección, números de teléfono fijo y móvil, correo electrónico)
- Información personal sensible (por ejemplo, número de DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte, etc.)
- Información profesional (por ejemplo, educación, historial de trabajo, lugar de trabajo, compensación y beneficios, historial de trabajo y rendimiento)

6.6 Definiciones de Datos

Origen de Datos de Recursos Humanos (RR.HH.): un origen de datos de recursos humanos (RR.HH.) es una aplicación específica de recursos humanos, como seguimiento de candidatos, reconocimiento, gestión del aprendizaje, evaluación comparativa de compensaciones, encuesta de implicación de los empleados, evaluación de empleados o Sistemas de Información de Recursos Humanos (HRIS). También puede incluir los orígenes que se utilizan en combinación con datos de recursos humanos para el análisis de recursos humanos, como los sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) o datos financieros.

Origen de Datos: un origen de datos se define como el sistema transaccional fuente original, incluso si los datos se exportan desde un almacén de datos. Un origen de datos está soportado por una plantilla. Esta situación puede basarse en una plantilla de IBM Kenexa existente o en una plantilla personalizada creada por los servicios. Las plantillas personalizadas deben desarrollarse utilizando horas de consultoría suministradas como parte del paquete de inicio o con bloques complementarios de contratos de consultoría.

Almacén de Datos: un almacén de datos se puede considerar como múltiples orígenes de datos en función del tipo de datos que se extraen. Un único origen de datos de un almacén de datos es un archivo único o una serie de hasta tres archivos interrelacionados con menos de 100 columnas orientado alrededor de una aplicación de recursos humanos, como seguimiento de candidatos, reconocimiento, gestión del aprendizaje, evaluación comparativa de compensaciones, encuesta de implicación de los empleados, evaluación de empleados o HRIS.

6.7 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Kenexa Talent Insights.
- Se requerirá al Cliente que asigne tipos de usuario con el fin de restringir el acceso de los usuarios a los datos correspondientes.
- Cuando se adquieran contratos de servicio de integración de datos o consultoría opcionales, el Cliente es responsable de proporcionar las medidas técnicas y los recursos y experiencia en Recursos Humanos (RR.HH.) para dar soporte a la especificación y el suministro de datos, así como de suministrar los datos de una manera oportuna en base a la planificación del proyecto acordada. Los retrasos en el suministro de datos pueden afectar la ejecución de los proyectos, las planificaciones generales del proyecto y los costes/costos.
- Cuando el Cliente confirma la disposición para empezar los contratos de paquete de inicio, los contratos de consultoría opcionales y/o los contratos de preparación de datos y se ha producido el inicio del proyecto, los servicios (con la excepción de las actualizaciones de datos, que se abordan en un punto separado más adelante) deben utilizarse dentro del plazo de 3 meses o vencerán. No es necesario que los múltiples contratos adquiridos al mismo tiempo se pongan en marcha al mismo tiempo, pero después de haberse producido inicios de proyecto individuales, se aplica el mismo plazo de vencimiento.

- Una vez que los servicios se hayan completado o hayan vencido, el Cliente recibirá soporte del departamento de asistencia global. No se prestará soporte continuo por parte del equipo de datos o de consultoría más allá del final del contrato de servicios. En los casos en que se compran paquetes de inicio de varios años, cada contrato de consultoría tendrá un plazo de contrato y de inicio de proyecto comparable. El soporte entre contratos en los paquetes de inicio de varios años lo proporcionará el departamento de asistencia global.
- Cuando se adquieran contratos de actualización de datos (ya sea de forma mensual o trimestral), los datos deberán ser entregados siguiendo la planificación del proyecto y en intervalos regulares. Los Clientes no pueden omitir una actualización. Se considerará utilizada cuando el período de actualización planificado se haya superado en más de 5 días laborales. Las actualizaciones de datos y otros contratos de servicio no se extenderán más allá del período de suscripción del producto y vencerán automáticamente sin posibilidad de reembolso.
- Talent Insights ha sido diseñado expresamente para el análisis de RR.HH., por lo que los datos que no sean de RR.HH. sólo pueden introducirse en la herramienta como soporte al análisis de RR.HH. Es responsabilidad del Cliente el seguimiento de las directrices respecto a qué datos son los que deben cargarse.

Apéndice A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights es una solución de analítica del talento que permite a los usuarios extraer información rápidamente de sus datos de RR.HH.

- Descubrimiento guiado de datos: los usuarios pueden seleccionar entre un conjunto predefinido de preguntas sobre talento para iniciar el análisis. Las preguntas se basan en las plantillas de datos de talento que se utilizan.
- Idioma: disponible en inglés.
- Acceso: el Cliente recibe un entorno que se va a utilizar en Producción y Pruebas. El Cliente recibe una dirección URL con un nombre de usuario y una contraseña para que cada usuario pueda acceder a Talent Insights. Los Clientes que han adquirido IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization o IBM Kenexa BrassRing on Cloud accederán a Talent Insights a través de un portal de inicio de sesión único.
- Incluye 10 usuarios.
- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Kenexa Talent Insights.

2. Ofertas Opcionales

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User es una oferta de suscripción que proporciona derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicional por encima de los 10 usuarios incluidos en la suscripción básica.

2.2 Servicios Adicionales de IBM Kenexa Talent Insights

	Starter Pack Engagement – Año 1	Starter Pack Engagement – Año 2*	Starter Pack Engagement – Año 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Fase 1: Definición del problema empresarial	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Fase 2: Recepción de los datos	✓			✓	✓	
Fase 3: Creación de perfiles de datos	✓			✓		
Fase 4: Transformación de datos	✓			✓		
Fase 5: Formulación de los datos	✓			✓	✓	
Fase 6: Personalización de los datos	✓			✓		

	Starter Pack Engagement – Año 1	Starter Pack Engagement – Año 2*	Starter Pack Engagement – Año 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Fase 7: Análisis y perspectivas	✓	✓	✓			✓
Fase 8: Revisión y cierre	✓	✓	✓			✓

* Los contratos de paquete de inicio de dos años incluyen todos los servicios en los Años 1 y 2, como se ha indicado anteriormente.

* Los contratos de paquete de inicio de tres años incluyen todos los servicios en los Años 1, 2 y 3, como se ha indicado anteriormente.

***La Fase 1 de Data Preparation Services SÓLO incluirá unas 'Necesidades de datos y revisión de disponibilidad'.

Definición de las Fases

a. Fase I (Starter Pack Engagements): Definición del problema empresarial

- Reunión de inicio de proyecto administrada remotamente
 - Los problemas empresariales específicos del Cliente se definen y se priorizan a través de una colaboración entre el Cliente y un consultor asignado de IBM.
 - Identificación de los problemas del negocio clave, los objetivos estratégicos y los intereses de datos del Cliente para Talent Insights e identificación de una única área de análisis para el contrato.

Entregables:

- Presentación de la reunión de inicio del proyecto y resumen escrito que explique los problemas empresariales/objetivos estratégicos y una única área de análisis acordada que será el eje central del contrato. Identificación de orígenes de datos preliminares por parte de IBM.
- Necesidades de datos y revisión de disponibilidad
 - Priorización de los objetivos estratégicos y los problemas empresariales clave para seleccionar un área clave de análisis sobre la cual el consultor de IBM se asociará con el Cliente para profundizar en ella.
 - Los tres orígenes de datos incluidos en el paquete de inicio se estructurarán de manera suficientemente amplia para dar soporte al área clave para el análisis incluido en el contrato de consultoría, así como un análisis centrado en el Cliente más general.
 - Se puede dar soporte a otras áreas de análisis a través de la adquisición de contratos de consultoría adicionales.
 - Definir elementos de datos para extraer y suministrar para orígenes de datos acordados.

Entregables:

- Recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando estén disponibles y sea adecuado.

*** Fase I – Para Data Preparation Services Engagement: Necesidades de datos y revisión de disponibilidad

Una revisión de los requisitos de origen de datos y su coincidencia con las plantillas de datos de la aplicación de RR.HH. de Talent Insights. (Este servicio no incluye una reunión de inicio de proyecto).

- Definir elementos de datos para extraer y suministrar para orígenes de datos acordados.

Entregables:

- Recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando los servicios de datos se contraten sin consultoría. Cuando la consultoría se adquiera y se utilice conjuntamente con la configuración de datos, pueden desarrollarse plantillas personalizadas.

b. Fase II: Recepción de los datos

Entrega de archivos para que IBM pueda procesarlos.

- Orígenes de datos de terceros
 - Se proporcionan al Cliente los detalles necesarios para transmitir archivos.
 - El Cliente suministra archivos de datos a IBM.
 - Los archivos deben entregarse en plantillas de estilo CSV predefinidas de IBM que cumplan las convenciones de nomenclatura de columnas necesarias para los campos estándar.
 - Las plantillas totalmente personalizadas utilizadas para dar soporte a un origen de datos pueden consistir en hasta 3 archivos separados pero relacionados.
 - Cada archivo dentro de una plantilla no debe tener más de 250 MB o 100 columnas. Si los orígenes de datos superan alguno de los criterios de número de archivos, tamaño o número de columnas, se contarán como múltiples orígenes de datos y se facturarán según corresponda.
 - Debe proporcionarse información demográfica y otros detalles de desglose si las jerarquías de datos deben ser compatibles.
 - IBM monitoriza y prueba las herramientas de almacenamiento y suministro de datos según sea necesario para las actualizaciones de archivos adquiridas.

Entregables:

- Confirmación de la recepción y la conformidad de los archivos con los requisitos.
- Orígenes de datos de Kenexa
 - Si existe un conector, los datos se suministrarán y se cargarán diariamente.

c. Fase III: Establecimiento de perfiles de datos

Los orígenes de datos se revisan y se recopilan estadísticas e información sobre los archivos para aclarar la estructura, el contenido, las relaciones y reglas de derivación de los datos.

- La descripción general de la calidad del archivo de datos se genera incluyendo detalles de los datos que faltan, los datos con un formato erróneo y los datos con un formato incoherente.
- Se consulta al Cliente sobre datos ausentes o con formato erróneo, y se suministran archivos de datos nuevos según sea necesario.
- Se consulta al Cliente sobre las normas y procedimientos a implementar en los pasos de modelado y transformación de los datos.
- Se realizan borradores de personalización y sinónimos de archivos.
- Se permiten hasta tres pases en los archivos finales por parte del Cliente antes de que se acepten los archivos finales para el modelado.

Entregables:

- Se establecen los formatos de los archivos finales y el Cliente suministra los archivos finales. Se documenta la personalización de los formatos de archivo.

d. **Fase IV: Transformación de los Datos**

La formulación de una estructura general dentro y entre los orígenes de datos.

- IBM Kenexa revisa las relaciones de archivos entre Kenexa y los orígenes de datos de terceros.
- IBM Kenexa verifica las relaciones clave externa/principal para el descubrimiento de conjuntos de datos diversos.
- IBM Kenexa formula el prototipo de la estructura de datos general.
- IBM Kenexa valida y prueba la estructura de datos.

Entregable:

- La estructura de datos general y los pasos para la transformación se documentan para su uso en las cargas de datos posteriores por parte del Cliente o los Servicios de Datos de IBM, en caso de adquirirse contratos de actualización.

e. **Fase V: Modelado de los datos**

La normalización y depuración de los orígenes de datos.

- IBM Kenexa crea reglas empresariales para el modelado de datos, y posteriormente lo lleva a cabo. Esto incluye, sin limitarse a, lo siguiente:
 - Identificación de los datos que faltan y los datos de tipo incorrecto en un campo (número en un campo alfabético, fecha en un campo de moneda, etc.) y resolución con el Cliente.
 - Establecimiento obligatorio de cabeceras de columna descriptivas para los campos personalizados y conformidad con los convenios de nomenclatura de los archivos estándar.
 - Cuestiones básicas de estructura de archivos, como la eliminación de cabeceras de fila, cabeceras anidadas, columnas de filas vacías, filas vacías, filas de texto a continuación de los datos, filas y columnas de resumen, subtotales y agregaciones, espacios iniciales y finales, y deduplicación de datos.
- Sin tareas adicionales contratadas, los servicios de datos NO corregirán incoherencias en el formato de los cargos, títulos académicos u otros datos de texto libre que no estén bien gestionados en los datos de origen, ni corregirán cuestiones subyacentes de calidad relacionadas con valores ausentes, valores constantes, desequilibrios, categorías influyentes, valores atípicos y asimetrías. Estas acciones son responsabilidad del Cliente, a menos que se indique lo contrario.
- IBM confirma el proceso y planifica las cargas de datos recurrentes, si procede. A opción del Cliente, pueden adquirirse contratos de actualización de datos adicionales por separado.

Entregable:

- Documentación de los pasos de limpieza de datos realizados y de los archivos limpiados listos para la carga.

f. **Fase VI: Personalización de los datos**

Las especificaciones de personalización de los datos recopiladas e implementadas en la fase I de integración de origen de datos se implementan incluyendo la adición o modificación de sinónimos, agrupaciones de datos, agregaciones predeterminadas y preguntas predefinidas.

- Los archivos de datos se prueban.
- IBM recopila, documenta e implementa las personalizaciones.
- IBM Data Integration pasa el proyecto a consultoría.

Entregables:

- Confirmación de la prueba y la personalización

g. **Fase VII: Análisis y perspectivas**

- Uso compartido de las perspectivas relacionadas con los problemas empresariales/objetivos estratégicos según se hayan identificado en la reunión de inicio del proyecto.
- Demostración y uso compartido de prácticas recomendadas sobre Talent Insights para ayudar al Cliente obtener el máximo rendimiento de la herramienta.
- Llamadas semanales durante cinco (5) semanas consecutivas con el equipo de proyecto y los usuarios de Talent Insights para debatir acerca de las perspectivas relacionadas con el problema empresarial/objetivo estratégico.

Entregables:

- Análisis de preguntas relevantes en relación con el problema empresarial/objetivo estratégico y resumen de resultados en una presentación que debe suministrarse al Cliente. Guía de referencia de datos que describa los campos de datos del Cliente disponibles en la herramienta. Presentación de formación para ayudar al Cliente a comprender la funcionalidad específica de su problema empresarial/objetivo estratégico señalado.

h. **Fase VIII: Revisión y cierre**

- Presentación ejecutiva (suministrada a distancia) sobre los descubrimientos analíticos a través de Talent Insights para el problema empresarial y el objetivo estratégico.
- Transición del Cliente al departamento de asistencia global y detalles proporcionados acerca de cómo comprar servicios incrementales, según sea necesario.

Entregables:

- Presentación ejecutiva basada en los descubrimientos de Talent Insight para los problemas del negocio y los objetivos estratégicos identificados focalizados en la llamada de inicio de proyecto incluyendo orientaciones acerca de interpretaciones adecuadas/inadecuadas de datos, recomendaciones relativas a potenciales acciones, soluciones y propuesta de pasos siguientes.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Plazo de 1 año

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 1 Año puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes. Los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar orígenes de datos (como se define en el apartado 6.6) para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres orígenes de datos, suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Plazo de 2 años

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 2 Años puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes. En el año uno (1), los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar orígenes de datos (como se define en el apartado 6.6) para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres orígenes de datos, suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones.

En el año dos (2), se prestan servicios de consultoría adicionales para dar soporte incremental o continuado al análisis y la identificación del problema empresarial. No se incluye la configuración de nuevos orígenes de datos o la recarga de datos no se incluye a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales adicionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Plazo de 3 años

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 3 Años puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes. En el año uno (1), los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar orígenes de

datos (como se define en el apartado 6.6) para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres orígenes de datos, suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones.

En los años dos (2) y tres (3), se prestan servicios de consultoría adicionales para dar soporte incremental o continuado al análisis y la identificación del problema empresarial. No se incluye la configuración de nuevos orígenes de datos o la recarga de datos no se incluye a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales adicionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) que consisten en la carga y la configuración única de un origen de datos de RR.HH. (como se define en el apartado 6.6). Cuando no existe una plantilla de datos de Talent Insights preexistente, los servicios de integración de datos deben adquirirse conjuntamente con los servicios de consultoría.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, la identificación de orígenes de datos (como se define en el apartado 6.6) para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, y el suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones. No se incluye la configuración de nuevos orígenes de datos o la recarga de datos no se incluye a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand, que consisten en la carga y la configuración única de un origen de datos de RR.HH. (como se define en el apartado 6.6). Las actualizaciones de archivos son la carga de datos nuevos o incrementales a un origen de datos configurado como parte del contrato de paquete de inicio de servicios o el contrato de servicios de preparación de datos individual.

Los servicios incluidos en las actividades de actualización de archivos de datos se describen a continuación:

- Los servicios consisten en las fases de IBM Kenexa Talent Insights Data Integration siguientes: recepción de datos, establecimiento de perfiles, transformación y modelado de datos, incluidas en la configuración de archivos.
- El uso de contratos de actualización de datos requiere la compra previa de Data Preparation Services Engagement para la actualización de los orígenes de datos y el cumplimiento exacto de las estructuras de archivos previamente configuradas.
- Los servicios de actualización de archivos de datos que queden fuera de este ámbito, incluyendo, sin limitarse a, cambios de la estructura de los datos, cambios en las normas de limpieza de datos, y cambios en la personalización de los datos realizada en el perfilado de los datos, podrán contratarse por separado a través de una Especificación de Trabajo.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del Período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para el Cliente.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

2. Créditos de Disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la terminación del Evento.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de Disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de Disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
93,0% – 99,2%	5%
Menos del 93%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=5% de Crédito de Disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
--	---

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.