

IBM Kenexa Talent Insights

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

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

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Tarveperusteiset maksut

Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas tilaa tarveperusteisen vaihtoehdon. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

4.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM:n liikeyhtiölle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeyhtiö ei saa mainittua irtisanomislaitosta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

4.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikeyhtiölle yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

4.3 Uusittava

Jos Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikeyhtiöltä.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä Tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii erittäin vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.2 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.3 Normatiiviset tiedot

Mahdollisista ristiriitaisista maininnoista huolimatta IBM saa säilyttää ja käyttää Asiakkaan näiden ToU-ehdojen mukaisesti luovuttamaa sisältöä normatiivisiin tutkimus-, analysointi- ja raportointitarkoituksiin anonymina kokonaisuutena (eli muodossa, jossa Asiakasta ei voi tunnistaa luottamuksellisten tietojen lähteeksi ja jossa yksittäisten työntekijöiden ja/tai hakijoiden tunnistamisen mahdollistavat, henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot on poistettu). Tässä kohdassa mainitut ehdot jäävät voimaan myös liikesuhteen irtisanomisen ja päättymisen jälkeen.

6.4 Tietojen käsittely

Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä tehtäviä tapahtumia koskevat seuraavat ehdot:

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä Sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaviin maihin: Alankomaat, Irlanti ja Yhdysvallat.

Asiakaskohtaisen palvelun tukirakenteen mukaisesti Asiakas hyväksyy lisäksi sen, että IBM voi käsitellä Sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen myös seuraaviin maihin: Australia, Brasilia, Kanada, Kiina, Ranska, Suomi, Saksa, Hongkong, Japani, Uusi-Seelanti, Latinalaisen Amerikan maat, Meksiko, Alankomaat, Puola, Singapore, Etelä-Afrikka, Espanja, Ruotsi ja Sveitsi.

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos Cloud Services -palvelujen toimitus tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää.

Tilanteissa, joissa IBM:n noudattamat Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välisen ja Yhdysvaltain ja Sveitsin välisen Safe Harbor Framework -sopimuksen ehdot eivät koske Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevien Henkilötietojen siirtoa, sopijapuolet tai niiden asiaankuuluvat konserniyhtiöt voivat solmia roolinsa mukaiset erilliset, vakiomuotoiset ja muuttamattomat Euroopan unionin mallisopimuslausekkeisiin perustuvat sopimukset, jotka ovat Euroopan komission päätöksen 2010/87/EU

mukaisia ja joista on poistettu valinnaiset lausekkeet. Kaikkia tällaisia sopimuksia koskevia kiistoja tai velvoitekysymyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

6.5 Henkilötiedot ja arkaluonteiset henkilötiedot

IBM Kenexa Talent Insights on henkilöstöhallintoon tarkoitettu palvelutuote, jonka avulla Asiakas voi taltioida, hallita, lajitella ja tarkastella hakijoihin, palkkaukseen ja työntekijöihin liittyviä tietoja. Palvelu toimii SoftLayer-pilvipalveluympäristössä, johon Asiakkaalla on oma VPN-verkkoyhteys. Asiakas voi palvelun avulla taltioida ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja ja arkaluonteisia henkilötietoja, esimerkiksi seuraavia tietoja:

- yhteystiedot (esimerkiksi osoite, puhelin- ja matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite)
- arkaluonteiset henkilötiedot (esimerkiksi henkilötunnus, syntymäaika, kansalaisuus ja passin numero)
- Työllisyystiedot (esimerkiksi koulutus, työhistoria, työpaikka, palkka ja etuudet sekä tiedot työssä suoriutumisesta).

6.6 Tietoja koskevat määritelmät

Henkilöstöhallinnon (HR) tietolähde – HR-tietolähteellä tarkoitetaan yksittäistä HR-sovellusta, joka voi olla esimerkiksi hakijoiden seuranta- ja tunnistamisjärjestelmä, koulutuksen hallintajärjestelmä, palkkojen vertailujärjestelmä, työntekijöiden sitoutuneisuustutkimus, työntekijöiden arviointijärjestelmä tai henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä (Human Resources Information System, HRIS). Tähän tietolähteeseen voi kuulua myös lähteitä, joita käytetään yhdessä HR-analytiikkatietojen kanssa, esimerkiksi CRM-järjestelmien tai taloushallinnon tietojen kanssa.

Tietolähde – Tietolähteellä tarkoitetaan lähteen alkuperäistä transaktiojärjestelmää, myös silloin, jos tiedot viedään tietovarastosta. Tietolähde tukeutuu mallipohjaan, joka voi perustua valmiiseen IBM Kenexa -mallipohjaan tai palvelujen avulla luotuun mukautettuun mallipohjaan. Mukautetun mallipohjan kehitykseen on käytettävä aloituspakettiin sisältyviä konsultointitunteja tai lisäosina hankittavia konsultointipalvelutapahtumia.

Tietovarasto – Tietovarasto voidaan käsittää useaksi tietolähteeksi sen mukaan, millaisia tietoja siitä poimitaan. Tietovaraston yksittäinen tietolähde on yksittäinen tiedosto tai enintään kolmen toisiinsa liittyvän tiedoston sarja, jossa on alle 100 HR-sovellukseen liittyvää saraketta. Tässä yhteydessä HR-sovelluksilla tarkoitetaan esimerkiksi hakijoiden seuranta- ja tunnistamisjärjestelmää, koulutuksen hallintajärjestelmää, palkkojen vertailujärjestelmää, työntekijöiden sitoutuneisuustutkimuksia, työntekijöiden arviointijärjestelmiä tai henkilöstöhallinnon tietojärjestelmää (HRIS).

6.7 Asiakkaan velvollisuudet

- Asiakas on vastuussa mahdollisten työntekijöille annettujen tietojen luottamuksellisuuslupausten pitämisestä IBM Kenexa Talent Insights -tuotetta käytettäessä.
- Asiakkaan tulee määrittää käyttäjälajit, joiden perusteella käyttäjille myönnetään käyttöoikeus vain tarkoituksenmukaisiin tietoihin.
- Jos asiakas hankkii valinnaisia konsultoinnin tai tietojen integroinnin palvelutapahtumia, asiakas vastaa tietojen määrityksen ja toimituksen edellyttämästä teknisestä ja henkilöstöhallinnollisesta asiantuntemuksesta sekä tarvittavista resursseista. Lisäksi asiakkaan vastuulla on toimittaa tiedot ajallaan siten kuin projekti aikataulussa on sovittu. Tietojen toimituksen viivästykset voivat vaikuttaa projektien toteutukseen, kokonaisaikatauluihin ja kustannuksiin.
- Kun asiakas vahvistaa valmiuden aloituspaketin sekä valinnaisten konsultoinnin ja/tai tietojen valmistelun palvelutapahtumien aloitukseen ja aloituskokous on pidetty, palvelut (pois lukien tietojen päivitykset, jotka käsitellään omassa kohdassaan jäljempänä) on käytettävä kolmen (3) kuukauden kuluessa tai ne vanhentuvat. Jos samaan aikaan on hankittu useita palvelutapahtumia, niitä ei tarvitse aloittaa samaan aikaan. Mainittu vanhentumisaika koskee palvelutapahtumia sen mukaan, milloin kunkin palvelutapahtuman aloituskokous on pidetty.

- Kun palvelut ovat päättyneet tai vanhentuneet, asiakas saa yleistä tukea. Tietojen käsittelystä tai konsultoinnista vastannut työryhmä ei toimita palvelutapahtumien päättymisen jälkeen mitään tukipalvelua. Jos asiakas hankkii monelle eri vuodelle ajoittuvia aloituspaketteja, kullakin konsultointipalvelutapahtumalla on yhdenvertainen aloitus- ja palvelutapahtumakausi. Monelle eri vuodelle ajoittuvissa aloituspaketeissa palvelutapahtumien välisestä tukipalvelusta vastaa yleinen tuki.
- Jos asiakas hankkii tietojen päivityksen (kuukausittaisia tai neljännesvuosittaisia) palvelutapahtumia, tiedot on toimitettava sovitun projektiakataulun mukaisesti määrävälein. Asiakkaat eivät saa jättää yhtään päivitystä väliin. Päivitys katsotaan käytetyksi, kun ajoitetusta päivitysajankohdasta on kulunut yli viisi (5) työpäivää. Tietojen päivitykset ja muut palvelutapahtumat eivät jatku tuotteen tilauskauden päättymisen jälkeen. Ne vanhentuvat automaattisesti tilauskauden päättyessä, eikä asiakkaalla ole oikeutta hyvitykseen.
- Talent Insights on tarkoitettu nimenomaan HR-analytiikkaan. Työkaluun saa tuoda muita kuin HR-tietoja ainoastaan HR-analytiikan tueksi. Asiakkaan on noudatettava ohjeita, jotka koskevat ladattaviksi soveltuvia tietoja.

Liite A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights on osaamisen analytiikkaratkaisu, joka auttaa käyttäjiä kiteyttämään nopeasti henkilöstöhallinnon tietoja.

- Ohjattu tiedonhaku – käyttäjät voivat aloittaa analyysin valitsemalla ennalta määritettyjä osaamiseen liittyviä kysymyksiä. Kysymykset perustuvat käytettäviin osaamistietojen mallipohjiin.
- Kieli – saatavana englanninkielisenä.
- Käyttö – Asiakkaalle toimitetaan yksi ympäristö, joka on tarkoitettu sekä tuotanto- että testauskäyttöön. Asiakas saa yhden URL-osoitteen sekä käyttäjätunnuksen ja salasanan kullekin Talent Insights -käyttäjälle. IBM Kenexa Talent Acquisition-, IBM Kenexa Talent Optimization- tai IBM Kenexa BrassRing on Cloud -tuotteen ostaneet Asiakkaat voivat käyttää Talent Insights -ohjelmaa kertakirjausportaalin kautta.
- Sisältää 10 käyttäjää.
- Asiakas on vastuussa mahdollisten työntekijöille annettujen tietojen luottamuksellisuuslupausten pitämisestä IBM Kenexa Talent Insights -tuotetta käytettäessä.

2. Valinnaiset tuotteet

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User on tilaustuote, joka sisältää Valtuutetun käyttäjän lisäkäyttöoikeuksia perustilauksen sisältämien 10 käyttäjän lisäksi.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack – palvelutapahtuma – vuosi 1	Starter Pack – palvelutapahtuma – vuosi 2*	Starter Pack – palvelutapahtuma – vuosi 3**	Data Preparation Services – palvelutapahtuma	Data File Refresh – palvelutapahtuma	Workforce Consulting – palvelutapahtuma
Vaihe 1 – liiketoimintaongelman määrittäminen	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Vaihe 2 – tietojen vastaanotto	✓			✓	✓	
Vaihe 3 – tietojen profilointi	✓			✓		
Vaihe 4 – tietojen muunto	✓			✓		
Vaihe 5 – tietojen muotoilu	✓			✓	✓	
Vaihe 6 – tietojen mukautus	✓			✓		
Vaihe 7 – analyysi ja kiteytetty tieto	✓	✓	✓			✓
Vaihe 8 – arviointi ja yhteenveto	✓	✓	✓			✓

* Kahden vuoden ajalle ajoittuvat aloituspaketin palvelutapahtumat sisältävät kaikki edellä mainitut vuoden 1 ja 2 palvelut.

** Kolmen vuoden ajalle ajoittuvat aloituspaketin palvelutapahtumat sisältävät kaikki edellä mainitut vuoden 1, 2 ja 3 palvelut.

*** Data Preparation Services -palvelujen vaihe 1 sisältää VAIN tietojen tarpeen ja saatavuuden arvioinnin.

Vaiheiden määritelmät

a. Vaihe I (Starter Pack -palvelutapahtumat) – liiketoimintaongelman määrittäminen

- Etäyhteydellä toteutettu aloituskokous
 - Asiakas ja IBM:n nimeämä konsultti määrittävät ja priorisoivat yhteistyössä asiakkaan liiketoiminnan erityisongelmat.
 - Yksilöidään asiakkaan keskeiset liiketoimintaongelmat, strategiset tavoitteet ja Talent Insights -tuotteeseen liittyvät tiedot. Lisäksi nimetään palvelutapahtumaa varten yksi analysoinnin osa-alue.

Toimitettavat palvelut:

- Aloitusesitys sekä kirjallinen yhteenveto, jossa kuvataan liiketoimintaongelmat tai strategiset tavoitteet sekä sovittu analysoinnin osa-alue, johon palvelutapahtumassa keskitytään. IBM:n alustava esitys tietolähteistä.
- Tietojen tarpeen ja saatavuuden arviointi
 - Keskeisten liiketoimintaongelmien ja strategisten tavoitteiden priorisoinnin perusteella valitaan yksi tärkeä analysoinnin osa-alue, jota IBM:n konsultti tutkii yhteistyössä asiakkaan kanssa.
 - Aloituspakettiin sisältyvät kolme tietolähdettä jäsenetään siten, että ne tukevat konsultointitapahtumaan kuuluvaa keskeistä analysointikohdetta sekä asiakkaan toteuttamaa yleisluonteisempaa analytiikkaa.
 - Tuki muille analyysin osa-alueille saadaan hankkimalla lisää konsultointipalvelutapahtumia.
 - Määritetään poimittavat ja sovittuja tietolähteitä varten toimitettavat dataelementit.

Toimitettavat palvelut:

- Tietojen toimitukseen liittyvää tietorakennetta koskevat suositukset. Tässä käytetään saatavuuden ja soveltuvuuden mukaan lähtökohtana valmiita mallipohjia.

*** Vaihe I – Data Preparation Services -palvelutapahtuma: tietojen tarpeen ja saatavuuden arviointi

Tietolähteen vaatimusten arviointi ja täsmäytys Talent Insights -tuotteen HR-sovellustietojen mallipohjiin. (Tämä palvelu ei sisällä aloituskokousta.)

- Määritetään poimittavat ja sovittuja tietolähteitä varten toimitettavat dataelementit.

Toimitettavat palvelut:

- Tietojen toimitukseen liittyvää tietorakennetta koskevat suositukset. Tässä käytetään lähtökohtana valmiita mallipohjia, jos tietopalvelut toteutetaan ilman konsultointia. Jos asiakas hankkii konsultointipalvelun, jota hyödynnetään tietojen määrittämiseen, voidaan laatia mukautettuja mallipohjia.

b. Vaihe II – tietojen vastaanotto

Tiedostot toimitetaan IBM:n käsiteltäväksi.

- Kolmannen osapuolen tietolähteet
 - Asiakkaalle toimitetaan tiedot tiedostojen siirtoa varten.
 - Asiakas toimittaa datatiedostot IBM:lle.
 - Tiedostot tulee toimittaa IBM:n ennalta määritettyjen CSV-tyylin mallipohjien mukaisina, ja niissä on noudatettava määrättyjä vakiokenttien sarakkeiden nimeämiskäytäntöjä.
 - Tiettyä tietolähdettä tukevat täysin mukautetut mallipohjat saavat koostua enintään kolmesta (3) erillisestä toisiinsa liittyvästä tiedostosta.

- Yhdenkään mallipohjaan sisältyvän tiedoston koko ei saa olla yli 250 megatavua, eikä sarakkeita saa olla enempää kuin 100. Jos tietolähteet ovat tiedostojen määrältään, kooltaan tai sarakkeiden määrältään mainittuja ehtoja suurempia, ne katsotaan erillisiksi tietolähteiksi ja niistä veloitetaan vastaavasti.
- Tietohierarkioiden tuki edellyttää väestötietojen ja muiden porautumistietojen toimittamista.
- IBM valvoo ja testaa tietojen jakelun ja tallennuksen työkaluja tarpeen mukaan hankittujen tiedostopäivitysten varalta.

Toimitettavat palvelut:

- Vahvistus vastaanotosta sekä siitä, että tiedostot ovat vaatimusten mukaisia.
- Kenexa-tietolähteet
 - Jos käytettävissä on yhteysohjelma, tiedot toimitetaan ja ladataan päivittäin.

c. **Vaihe III – tietojen profilointi**

Tietolähteet arvioidaan ja tiedostoista kerätään tilastotietoja ja muita tietoja tietojen rakenteen, sisällön, suhteiden ja johtamissääntöjen selventämiseksi.

- Datatiedostojen laadusta luodaan yleiskuvaus, joka sisältää tiedot puuttuvista, väärin muodostetuista ja epäyhtenäisesti muotoilluista tiedoista.
- Asiakkaalta pyydetään selvitystä puuttuvista tai väärin muodostetuista tiedoista, ja uudet datatiedostot toimitetaan tarvittaessa.
- Asiakkaan kanssa neuvotellaan tietojen muotoilu- ja muuntovaiheissa noudatettavista säännöistä ja menetelmistä.
- Tiedostosynonyymit ja mukautus luonnostellaan.
- Asiakas voi tehdä lopullisilla tiedostoilla enintään kolme tarkistusta, ennen kuin lopulliset tiedostot hyväksytään muotoiltaviksi.

Toimitettavat palvelut:

- Lopullisten tiedostojen muoto päätetään, ja asiakas toimittaa lopulliset tiedostot. Tiedostomuotojen mukautus dokumentoidaan.

d. **Vaihe IV – tietojen muunto**

Tietolähteiden sisäinen ja niiden välinen kokonaisrakenne muotoillaan.

- IBM Kenexa arvioi Kenexa-tietolähteiden ja kolmannen osapuolen tietolähteiden väliset tiedostosuhteet.
- IBM Kenexa tarkistaa tärkeimmät päätason ja viiteavainten suhteet tietojoukkojen välisiä löytötoimintoja varten.
- IBM Kenexa muotoilee kokonaistietorakenteen prototyypin.
- IBM Kenexa tarkistaa ja testaa tietorakenteen.

Toimitettava aineisto:

- Asiakas dokumentoi kokonaistietorakenteen ja muuntovaiheet tulevia tietojen latauksia varten. Jos asiakas on hankkinut valinnaisia tietojen päivityksen palvelutapahtumia, IBM:n tietopalvelut vastaa dokumentoinnista.

e. **Vaihe V – tietojen muotoilu**

Tietolähteet normalisoidaan ja puhdistetaan.

- IBM Kenexa luo ensin liiketoimintasäännöt ja muotoilee sitten tiedot. Tämä sisältää seuraavat vaiheet (niihin rajoittumatta):
 - Yksilöidään puuttuvat tiedot ja kentässä vääränlaiset tiedot (esimerkiksi kirjainkentässä olevat numerot ja valuuttakentässä olevat päivämäärät) ja korjataan puutteet yhdessä asiakkaan kanssa.
 - Otetaan käyttöön mukautettujen kenttien kuvaavat sarakeotsikot ja nimeämiskäytännön mukaiset vakiotiedostojen nimet.

- Tehdään tiedostorakenteen perustason ongelmien korjaustoimet, joihin kuuluu esimerkiksi seuraavien poisto: riviotsikot, sisäkkäiset otsikot, tyhjät sarakkeet ja rivit, tietojen jäljessä olevat tekstirivit, yhteenvetorivit ja -sarakkeet, välisummat ja koontitiedot, edessä tai jäljessä olevat välilyönnit sekä tietojen kaksoiskappaleet.
- Tietopalvelut EI ilman tilattua lisätyötä korjaa muotoilun epäyhtenäisyyksiä tehtävänimikkeissä, tutkinnoissa tai muissa vapaamuotoisissa tekstitiedoissa, joilla ei ole ohjausmekanismeja lähdetiedoissa. Tietopalvelut ei myöskään korjaa tausta-aineistosta syntyviä laatuongelmia, jotka liittyvät puuttuviin arvoihin, vakioarvoihin, epätasapainoon, luokkien vaikutuksiin, vieraisiin arvoihin tai epäsymmetriaan. Nämä kuuluvat asiakkaan vastuulle, ellei toisin mainita.
- IBM vahvistaa tarpeen mukaan tietojen toistuvien latausten prosessin ja aikataulut. Asiakas voi halutessaan hankkia erikseen lisää tietojen päivityksen palvelutapahtumia.

Toimitettava aineisto:

- Tiedoille tehtyjen puhdistusvaiheiden dokumentaatio ja ladattavaksi valmiit puhdistetut tiedostot.

f. **Vaihe VI – tietojen mukautus**

Tietolähteiden integrointivaiheessa I kootut ja käyttöön otetut tietojen mukautusmääritykset otetaan käyttöön niine lisäyksineen tai muokkauksineen, jotka koskevat synonyymeja, tietojen ryhmittelyjä, oletusarvon mukaisia yhdistämisistä ja ennalta määritettyjä kysymyksiä.

- Datatiedostot testataan.
- IBM kokoaa ja dokumentoi mukautukset ja ottaa ne käyttöön.
- IBM Data Integration -työryhmä siirtää projektin konsultointiin.

Toimitettavat palvelut:

- Vahvistus testauksesta ja mukautuksesta.

g. **Vaihe VII – analyysi ja kiteytetty tieto**

- Aloituspöytäkirjassa yksilöityyn liiketoimintaongelmaan tai strategisiin tavoitteisiin liittyvistä syventävistä näkemyksistä kerrotaan asiakkaalle.
- Talent Insights -tuotteeseen liittyviä parhaita käytäntöjä esitellään asiakkaalle, jotta asiakas saa tuotteesta mahdollisimman suuren hyödyn.
- Viiden (5) peräkkäisen viikon ajan toistettavissa viikoittaisissa puheluissa keskustellaan Talent Insights -käyttäjien ja projektityöryhmän kanssa liiketoimintaongelmaan tai strategiseen tavoitteeseen liittyvistä näkemyksistä.

Toimitettavat palvelut:

- Yksilöityyn liiketoimintaongelmaan tai strategiseen tavoitteeseen liittyvien kysymysten analyysi sekä tulosten yhteenvedo esityksenä, joka toimitetaan asiakkaalle. Tietojen hakuopas, jossa kuvataan työkalussa käytettävissä olevat asiakkaan tietokentät. Koulutusesitys, jonka avulla asiakas saa käsityksen nimenomaan määritettyä liiketoimintaongelmaa tai strategista tavoitetta koskevista toiminnoista.

h. **Vaihe VIII – arviointi ja yhteenvedo**

- Esitys ylimmälle johdolle (toimitetaan etäpalveluna) Talent Insights -tuotteen avulla tehdyistä liiketoimintaongelmaan ja strategiseen tavoitteeseen liittyvistä analytiikkalöydöksistä.
- Asiakkaan siirtäminen yleisen tuen piiriin sekä tiedottaminen tavoista, joilla voi hankkia täydentäviä palveluja tarpeen mukaan.

Toimitettavat palvelut:

- Ylimmälle johdolle pidettävä esitys, joka perustuu Talent Insights -tuotteen avulla tehdyistä, aloituspuhelinneuvottelussa yksilöityyn liiketoimintaongelmaan ja strategiseen tavoitteeseen liittyvistä löydöksistä. Esitykseen sisältyy myös tietojen oikeisiin ja väärin tulkintatapoihin liittyvää neuvontaa, mahdollisia toimia tai ratkaisuja koskevia suosituksia sekä ehdotus seuraavista vaiheista.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – yksivuotinen kausi

Yksivuotisen IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack -palvelun voi hankkia Asennuspalveluna. Kyseessä on (edellä olevassa taulukossa kuvattu) palvelupaketti, joka on suunniteltu uusien asiakkaiden perehdyttämisen avuksi. Palveluihin sisältyvät nimetyn konsultin apu liiketoimintaongelmien määrittämisessä, sellaisten (kohdassa 6.6 kuvattujen) tietolähteiden yksilöinti, jotka tukevat keskeisten liiketoimintakysymysten analysointia, kolmen tietolähteen alkuvalmistelu ja yksi latauskerta sekä hyödyllisten analyysitulosten ja suositusten saantia edistävä tuotekoulutus ja -opastus. Ellei toisin erikseen mainita, kaikki palvelut toteutetaan etäyhteyden välityksellä. Tämä koskee myös aloituspuhelinneuvottelua.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – kaksivuotinen kausi

Kaksivuotisen IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack -palvelun voi hankkia Asennuspalveluna. Kyseessä on (edellä olevassa taulukossa kuvattu) palvelupaketti, joka on suunniteltu uusien asiakkaiden perehdyttämisen avuksi. Ensimmäisen vuoden palveluihin sisältyvät nimetyn konsultin apu liiketoimintaongelmien määrittämisessä, sellaisten (kohdassa 6.6 kuvattujen) tietolähteiden yksilöinti, jotka tukevat keskeisten liiketoimintakysymysten analysointia, kolmen tietolähteen alkuvalmistelu ja yksi latauskerta sekä hyödyllisten analyysitulosten ja suositusten saantia edistävä tuotekoulutus ja -opastus.

Toisena vuonna toimitetaan konsultoinnin lisäpalveluja, joilla avustetaan liiketoimintaongelmien täydentävää tai jatkuvaa yksilöintiä ja analyysia. Uusien tietolähteiden määrittäminen ja tietojen lataus uudelleen eivät sisälly palveluihin, ellei asiakas hanki valinnaisia tietojen valmistelun tai päivityksen lisäpalveluja. Ellei toisin erikseen mainita, kaikki palvelut toteutetaan etäyhteyden välityksellä. Tämä koskee myös aloituspuhelinneuvottelua.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – kolmivuotinen kausi

Kolmivuotisen IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack -palvelun voi hankkia Asennuspalveluna. Kyseessä on (edellä olevassa taulukossa kuvattu) palvelupaketti, joka on suunniteltu uusien asiakkaiden perehdyttämisen avuksi. Ensimmäisen vuoden palveluihin sisältyvät nimetyn konsultin apu liiketoimintaongelmien määrittämisessä, sellaisten (kohdassa 6.6 kuvattujen) tietolähteiden yksilöinti, jotka tukevat keskeisten liiketoimintakysymysten analysointia, kolmen tietolähteen alkuvalmistelu ja yksi latauskerta sekä hyödyllisten analyysitulosten ja suositusten saantia edistävä tuotekoulutus ja -opastus.

Toisena ja kolmantena vuonna toimitetaan konsultoinnin lisäpalveluja, joilla avustetaan liiketoimintaongelmien täydentävää tai jatkuvaa yksilöintiä ja analyysia. Uusien tietolähteiden määrittäminen ja tietojen lataus uudelleen eivät sisälly palveluihin, ellei asiakas hanki valinnaisia tietojen valmistelun tai päivityksen lisäpalveluja. Ellei toisin erikseen mainita, kaikki palvelut toteutetaan etäyhteyden välityksellä. Tämä koskee myös aloituspuhelinneuvottelua.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services -palvelutapahtuma

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation -palvelun voi hankkia joko Asennuspalveluna tai On Demand -asennuspalveluna (kuvattu edellä olevassa taulukossa), joka sisältää yhden (kohdassa 6.6 kuvattuna) HR-tietolähteen yhden määrittämis- ja latauskerran. Jos valmistetaan Talent Insights -tietojen mallipohjaa ei ole, tietojen integrointipalvelut on hankittava yhdessä konsultointipalvelujen kanssa.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting -palvelutapahtuma

IBM Kenexa Talent Insights Consulting -palvelun voi hankkia joko Asennuspalveluna tai On Demand -asennuspalveluna (kuvattu edellä olevassa taulukossa), joka sisältää nimetyn konsultin avun liiketoimintaongelmien määrittämisessä, sellaisten (kohdassa 6.6 kuvattujen) tietolähteiden yksilöinnin, jotka tukevat keskeisten liiketoimintakysymysten analysointia, sekä hyödyllisten analyysitulosten ja suositusten saantia edistävän tuotekoulutuksen ja -opastuksen. Uusien tietolähteiden määrittäminen ja tietojen lataus uudelleen eivät sisälly palveluihin, ellei asiakas hanki tietojen valmistelun tai päivityksen valinnaisia palveluja. Ellei toisin erikseen mainita, kaikki palvelut toteutetaan etäyhteyden välityksellä. Tämä koskee myös aloituspuhelinneuvottelua.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh -palvelutapahtuma

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh -palvelun voi hankkia joko Asennuspalveluna tai On Demand -asennuspalveluna, joka sisältää (kohdassa 6.6 kuvattuna) HR-tietolähteen yhden latauskerran. Tietojen päivityksillä tarkoitetaan uusien tai täydentävien tietojen latausta tietolähdekokonaisuuteen

osana palvelujen Starter Pack -palvelutapahtumaa tai erillisenä Data Preparation Services - palvelutapahtumana.

Datatiedostojen päivitystoimiin kuuluvat palvelut kuvataan seuraavassa.

- Palvelut koostuvat tiedostojen määrittämiseen sisältyvistä IBM Kenexa Talent Insights Data Integration -vaiheista, jotka ovat tietojen vastaanotto, profilointi, muunto ja muotoilu.
- Tietojen päivityspalvelujen käyttö edellyttää, että päivitettävää tietolähdettä varten on hankittu aiemmin Data Preparation Services -palvelutapahtuma ja että aiemmin määritettyjä tiedostorakenteita noudatetaan täsmällisesti.
- Tätä laajemmista datatiedostojen päivityspalveluista, myös esimerkiksi tietorakenteen ja tietojen puhdistussääntöjen muutoksista sekä tietojen profiloinnin yhteydessä tehtävän tietojen mukautuksen muutoksista, voidaan sopia erikseen Tehtäväkuvauksessa (SOW).

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole Asiakkaalle takuu.

1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateen. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on liittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - määräaikainen tai ilmoitettu ylläpito
 - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökätköt ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyksistä lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
93,0–99,2 %	5 %
Alle 93 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana
---	--

4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.