

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Kenexa Talent Insights

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- IBM Kenexa Talent Insights s 10 korisnika
- IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u transakcijskom dokumentu:

- Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svakog jedinstvenog Ovlaštenog korisnika kojem se dodjeljuje pristup za IBM SaaS, na bilo koji način, način izravno ili neizravno (na primjer: preko multipleksnog programa, uređaja ili poslužitelja aplikacija), koristeći bilo koja sredstva. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Postavljanje

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za opcije na zahtjev

Za opcije na zahtjev račun će se izdati u mjesecu u kojem Klijent naruči opciju na zahtjev, po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem telefona, e-pošte i online sustava za izvještavanje o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software kao uslugu.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Godje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.3 Normativni podaci

Bez obzira na bilo što suprotno, samo u svrhu normativnih istraživanja, analiza i izvještavanja, IBM može zadržati i koristiti Klijentov sadržaj koji se daje IBM-u sukladno ovom TOU-u u zajedničkom, anonimnom formatu (na primjer tako da se Klijent ne može identificirati kao izvor povjerljivih informacija i tako da se osobno identificirajuće informacije koje dozvoljavaju identifikaciju pojedinačnih zaposlenika i/ili kandidata uklone). Odredbe ovog dijela će ostati na snazi po završetku ili isteku transakcije.

6.4 Obrada podataka

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Klijent prihvaća da IBM može obraditi Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Nizozemska, Irska i SAD.

Ovisno o Klijentovoj određenoj strukturi za podršku usluge, Klijent prihvaća i da IBM može obraditi Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, izvan granica države u ovim sljedećim dodatnim zemljama: Australija, Brazil, Kanada, Kina, Francuska, Finska, Njemačka, Hong Kong, Japan, Novi Zeland, Latinska Amerika, Meksiko, Nizozemska, Poljska, Singapur, Južna Afrika, Španjolska, Švedska i Švicarska.

Klijent prihvaća da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje Cloud usluga.

Kada se IBM-ov US-EU i US-Swiss Safe Harbor Framework ne primjenjuju na prijenos Osobnih podataka u EEA-u ili Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opsijskih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva će rješavati kao da su se spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

6.5 Osobne informacije/Osjetljive osobne informacije

IBM Kenexa Talent Insights je usluga ljudskih resursa oblikovana da omogući Klijentu unos, upravljanja, sortiranje i gledanje podataka kandidata, osoba koje se zapošljavaju i zaposlenika. Usluga je sadržana u okolini SoftLayer cloud računalstva s namjenskom povezanošću u virtualnu privatnu mrežu. Usluga omogući Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim i osjetljivim osobnim informacijama (PI/SPI) prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- Informacije za kontakt (na primjer adresa, broj telefona i mobitela, e-pošta)
- Osjetljive osobne informacije (na primjer matični broj, datum rođenja, državljanstvo, broj putovnice i slično)
- Informacije o zaposlenju (na primjer obrazovanje, prethodna zaposlenja, radno mjesto, plaća i beneficije i performanse)

6.6 Definicije podataka

Izvor podataka za ljudske resurse (HR) – HR izvor podataka je pojedinačna HR aplikacija kao što je praćenje kandidata, prepoznavanje, upravljanje učenjem, usporedba plaća, anketa o angažmanu zaposlenika, procjena zaposlenika ili Informacijski sistem ljudskih resursa (HRIS). Također može sadržavati izvore koji se koriste zajedno s HR podacima za HR analitike kao što su sistemi upravljanja odnosima s klijentima (CRM) ili financijski podaci.

Izvor podataka – Izvor podataka je definiran kao originalni izvorni transakcijski sistem - čak i ako su podaci eksportirani iz skladišta podataka. Izvor podataka podržava predložak. Može se bazirati na postojećem IBM Kenexa predlošku ili prilagođenom predlošku koji su izgradile usluge. Prilagođeni predlošci moraju biti razvijeni da koriste sate savjetovanja koji su poslani kao dio starter paketa ili s blokovima dodatka angažmana savjetovanja.

Skladište podataka – Skladište podataka može biti razmotreno kao višestruki izvor podataka ovisno o tipu podataka koji se izdvajaju. Pojedinačni izvor podataka iz skladišta podataka je pojedinačna datoteka ili serija do tri međusobno povezane datoteke s manje od 100 stupaca orijentiranih na HR aplikaciju kao što je praćenje kandidata, prepoznavanje, upravljanje učenjem, usporedba plaća, anketa o angažmanu zaposlenika, procjena zaposlenika ili HRIS.

6.7 Klijentove odgovornosti

- Klijent je odgovoran za održavanje bilo kakvih obećanja o povjerljivosti podataka koja je dao zaposlenicima tijekom upotrebe IBM Kenexa Talent Insightsa.
- Klijent će trebati dodijeliti tipove korisnika radi ograničenja pristupa korisnika na odgovarajuće podatke.
- Kad se kupe opcijski angažmani usluga savjetovanja ili integracije podataka, klijent je odgovoran za davanje odgovarajuće tehničke ekspertize i ekspertize od važnosti za ljudske resurse (HR) i resurse za podršku specifikacije i isporuke podataka kao i za isporuku podataka u vremenima baziranim na ugovorenom projektnom rasporedu. Kašnjenja u isporuci podataka može utjecati na implementaciju projekata, ukupni projektni raspored i trošak.
- Kad klijent potvrdi da je spreman započeti s angažmanima starter paketa, opcijskim angažmanima savjetovanja i/ili angažmanima pripreme podataka, a početak se dogodio, usluge (s izuzetkom osvježavanja podataka, opisano ispod u posebnoj točki) moraju se koristiti unutar 3 mjeseca ili će isteći. Višestruki angažmani, kupljeni u isto vrijeme, ne trebaju započeti u isto vrijeme, ali nakon što se dogode pojedinačni počeci, primjenjuje se isti period istjecanja.
- Nakon što usluge završe ili isteknu, klijenta će podržavati globalna podrška. Nakon isteka angažmana usluga, neće biti dana daljnja podrška za podatke od tima za savjetovanje. Ako su kupljeni višegodišnji starter paketi, svaki angažman savjetovanja će imati usporediv početak i period angažmana. Podršku između angažmana u višegodišnjim starter paketima će osigurati globalna podrška.
- Kad se kupe angažmani osvježavanja podataka (mjesečno ili kvartalno), podaci moraju biti dostavljeni prema ugovorenom projektnom rasporedu i u pravilnim razmacima. Klijenti ne mogu preskočiti osvježavanje. Bit će razmotreno korištenje kad raspoređeni period osvježavanja prođe za više od 5 radnih dana. Osvježavanja podataka i ostali angažmani usluga se neće produžiti iza perioda pretplate za proizvod i automatski će isteći bez povrata novca.
- Talent Insights je izričito oblikovan za HR analitike tako da ne-HR podaci mogu biti samo uneseni u alat za podršku HR analitika. Odgovornost je klijenta da se drži uputa o tome koji su podaci prikladni za punjenje.

Dodatak A

1. IBM Kenexa Talent Insights s 10 korisnika

IBM Kenexa Talent Insights je rješenje za analizu talenata koje korisnicima omogućuje brzo stjecanje spoznaja na temelju njihovih podataka o ljudskim resursima.

- Navođeno otkrivanje podataka - korisnici mogu izabrati unaprijed definirana pitanja za talente kako bi pokrenuli analizu. Pitanja se temelje na korištenim predlošcima podataka o talentima.
- Jezik – dostupno na engleskom.
- Pristup - Klijent dobije okolinu za korištenje u proizvodnji i testiranju. Klijent dobije url s imenom korisnika i lozinkom za svakog korisnika koji će pristupati na Talent Insights. Klijenti koji su kupili IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization ili IBM Kenexa BrassRing on Cloud pristupat će na Talent Insights preko portala za jednostruku prijavu.
- Uključuje 10 korisnika.
- Klijent je odgovoran za održavanje bilo kakvih obećanja o povjerljivosti podataka koja je dao zaposlenicima tijekom upotrebe IBM Kenexa Talent Insightsa.

2. Opcijske ponude

2.1 IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik

IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik je ponuda temeljena na pretplati koja pruža dodatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika uz 10 korisnika uključenih u osnovnu pretplatu.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights dodatne usluge

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Faza 1 – Definicija poslovnog problema	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Faza 2 – Primitak podataka	✓			✓	✓	
Faza 3 – Profiliranje podataka	✓			✓		
Faza 4 – Pretvorba podataka	✓			✓		
Faza 5 – Oblikovanje podataka	✓			✓	✓	
Faza 6 – Prilagodba podataka	✓			✓		
Faza 7 – Analiza i Insights	✓	✓	✓			✓

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
Faza 8 – Pregled i rezimiranje	✓	✓	✓			✓

*Dvogodišnji angažmani starter paketa sadrže sve usluge u Godini 1 i 2 kao što je gore navedeno.

**Trojgodišnji angažmani starter paketa sadrže sve usluge u Godini 1, 2 i 3 kao što je gore navedeno.

***Faza 1 od Data Preparation Services će uključiti SAMO 'Potrebe za podacima i pregled dostupnosti'.

Definicija faza

a. Faza I (Starter Pack Engagements) – Definicija poslovnog problema

- Udaljeno administrirani početni sastanak
 - Poslovni problemi specifični za klijenta se definiraju i daje im se prioritet kroz suradnju klijenta i dodijeljenog IBM konzultanta.
 - Identifikacija ključnih poslovnih problema klijenta, strateških ciljeva i interesa prema podacima za Talent Insights i identifikaciju pojedinačnog područja analize za angažman.

Isporučeni materijali:

- Početna prezentacija i napisani sažetak s istaknutim poslovnim problemima/strateškim ciljevima i pojedinačnim područjem analize ugovorenim da bude u fokusu angažmana. Identifikacija uvodnih izvora podataka od strane IBM-a.
- Potrebe za podacima i pregled dostupnosti
 - Određivanje prioriteta ključnih poslovnih problema i strateških ciljeva za biranje jednog ključnog područja analize koju će istražiti IBM konzultant s klijentom kao partnerom.
 - Tri izvora podataka uključena u starter paket će biti strukturirana dovoljno široko za podršku ključnog područja analize koje je uključeno u angažman savjetovanja kao i više općih analitika po želji klijenta.
 - Daljnja područja analize mogu biti podržana kroz nabavu dodatnih angažmana savjetovanja.
 - Definiranje elemenata podataka koje treba izdvojiti i dostaviti za ugovorene izvore podataka.

Isporučeni materijali:

- Preporuke o strukturi podataka za isporuku podataka. To će se izvesti koristeći postojeće predloške, gdje su raspoloživi i odgovarajući, kao početnu točku.

*** Faza I – Za Data Preparation Services Engagement: Potrebe za podacima i pregled dostupnosti

Pregled potreba izvora podataka i usklađivanje s predlošcima podataka Talent Insights HR aplikacije. (Ova usluga ne uključuje početni sastanak).

- Definiranje elemenata podataka koje treba izdvojiti i dostaviti za ugovorene izvore podataka.

Isporučeni materijali:

- Preporuke o strukturi podataka za isporuku podataka. To će se izvesti koristeći postojeće predloške kao početnu točku, gdje su usluge podataka uključene bez savjetovanja. Ako je savjetovanje kupljeno i iskorišteno zajedno s podacima, može se razviti postavljanje prilagođenih predložaka.

b. Faza II – Primitak podataka

Dostavljanje datoteka koje će IBM obrađivati.

- Izvori podataka treće strane
 - Klijentu su osigurani detalji za prijenos datoteke.
 - Klijent dostavlja datoteke podataka IBM-u.

- Datoteke moraju biti dostavljene u skladu s unaprijed definiranim IBM-ovim csv predlošcima stila i pratiti tražene konvencije imenovanja stupaca za standardna polja.
- Potpuno prilagođeni predlošci korišteni za podršku izvora podataka, mogu sadržavati do 3 posebne ali povezane datoteke.
- Svaka datoteka unutar predloška ne smije biti veća od 250 MB ili 100 stupaca. Ako izvori podataka premašuju bilo koji kriterij za broj datoteka, veličinu ili broj stupaca, smatrat će se da predstavljaju višestruke izvore podataka i bit će odgovarajuće naplaćeni.
- Potrebno je navesti demografiju i ostale detalje za analizu bušenja prema dolje ako želite imati podršku za hijerarhije.
- IBM prema potrebi nadgleda i testira alate za isporuku podataka i pohranu za kupljena ažuriranja datoteke.

Isporučeni materijali:

- Potvrda primitka i usklađenosti sa zahtjevima.
- Kenexa izvori podataka
 - Ako postoji konektor, podaci će biti dnevno dodijeljeni i napunjeni.

c. **Faza III – Profiliranje podataka**

Pregledava se izvor ili izvori podataka i prikupljaju se statistike i informacije o datotekama radi dodatnog razjašnjavanja strukture, sadržaja, odnosa i pravila izvođenja za podatke.

- Generira se pregled kvalitete datoteke podataka, uključujući detalje podataka koji nedostaju, pogrešno formiranih podataka i nedosljedno formatiranih podataka.
- Konzultiranje s Klijentom vezano uz podatke koji nedostaju ili su pogrešno formirani i, prema potrebi, dostavljanje novih datoteka podataka.
- Konzultiranje s Klijentom vezano uz pravila i postupke koji će se implementirati u korake oblikovanja i pretvorbe podataka.
- Skiciranje se izvodi za sinonime datoteka i prilagodbu.
- Dozvoljena su do tri prolaza za konačne datoteke na strani klijenta prije nego krajnje datoteke budu prihvaćene za oblikovanje.

Isporučeni materijali:

- Konačni formati datoteka su uspostavljeni i klijent dostavlja konačne datoteke. Dokumentirana je prilagodba formata datoteka.

d. **Faza IV – Pretvorba podataka**

Formuliranje cjelovite strukture unutar izvora podataka i između njih.

- IBM Kenexa pregledava odnose datoteka između Kenexinih izvora podataka i izvora podataka treće strane.
- IBM Kenexa provjerava odnose nadređenog/vanjskog ključa za otkrivanje između skupova podataka.
- IBM Kenexa formulira prototip cjelovite strukture podataka.
- IBM Kenexa provjerava i testira strukturu podataka.

Isporučivo:

- Cjelovita struktura podataka i koraci pretvorbe se dokumentiraju za korištenje u budućim učitavanjima podataka od strane klijenta ili IBM Data Services ako su kupljeni opcijски angažmani za osvježavanje podataka.

e. **Faza V – Oblikovanje podataka**

Normalizacija i pročišćavanje izvora podataka.

- IBM Kenexa kreira poslovna pravila za oblikovanje podataka i zatim ga izvodi. To uključuje, ali nije ograničeno na:
 - Identifikaciju nedostajućih podataka i podataka pogrešnog tipa u polju (brojevi u alfa polju, datum u polju valute, itd) i rješavanje s klijentom.

- Forsiranje opisnih zaglavlja stupca za prilagođena polja i usklađenost s konvencijom imenovanja za standardne datoteke.
- Problemi s osnovnom strukturom datoteke kao što je uklanjanje reda zaglavlja, ugniježđenih zaglavlja, praznih stupaca reda, praznih redova, tekstualnih redova koji slijede podatke, redova i stupaca sažetaka, podzbrojeva i skupljanja, vodećih i pratećih praznina i podataka deduplikacije.
- Usluge podataka neće, bez dodatno ugovorenog rada, adresirati nedosljednosti u formatiranju naslova poslova, stupnjeva ili drugih slobodnih tekstualnih podataka s kojima se ne upravlja u izvoru podataka, niti će adresirati temeljne probleme kvalitete povezane na nedostajuće vrijednosti, stalne vrijednosti, neuravnoteženost, utjecajne kategorije, nepripadnost i asimetriju. Ovo su odgovornosti klijenta osim ako nije drugačije napomenuto.
- IBM potvrđuje proces i raspored za ponavljajuća učitavanja podataka, ako je to relevantno. Kao opcija Klijenta, mogu se posebno kupiti dodatni angažmani osvježavanja podataka.

Isporučivo:

- Dokumentacija o provedenim koracima pročišćavanja podataka i pročišćenim datotekama spremnim za punjenje.

f. **Faza VI – Prilagodba podataka**

Specifikacije o prilagodbi podataka, skupljene i primijenjene u fazi I integracije izvora podataka, primjenjuju se uključujući dodavanje ili modifikaciju sinonima, grupiranje podataka, default skupljanje i preddefinirana pitanja.

- Testiranje datoteka podataka.
- IBM skuplja, dokumentira i implementira prilagodbe.
- IBM Data Integration predaje projekt na savjetovanje.

Isporučeni materijali:

- Potvrda testiranja i prilagodbe

g. **Faza VII – Analiza i Insights**

- Insights dijeljenje koje se odnosi na poslovne probleme/strateške ciljeve kako je identificirano na početku.
- Demonstracija i dijeljenje najboljih postupaka u Talent Insights kako bi se pomoglo klijentu da izvuče maksimum iz alata.
- Tjedni sastanci u 5 uzastopnih tjedana s Talent Insights korisnicima i projektnim timom radi diskusije o insights koji se odnose na poslovne probleme/strateške ciljeve.

Isporučeni materijali:

- Analiza pitanja koji su relevantni za identificirane poslovne probleme/strateške ciljeve i sažetak rezultata u prezentaciji koja će se dostaviti klijentu. Vodič s uputama za podatke koji opisuje polja klijentovih podataka raspoloživih u alatu. Prezentacija treninga za pomoć klijentu u razumijevanju funkcionalnosti specifično za njegov istaknuti poslovni problem/strateški cilj.

h. **Faza VIII – Pregled i rezimiranje**

- Izvršna prezentacija (prikazana na daljinu) o analitičkim rezultatima Talent Insightsa za poslovne probleme i strateške ciljeve.
- Prijelaz klijenta na globalnu podršku i detalji o tome kako prema potrebi kupiti inkrementalne usluge.

Isporučeni materijali:

- Izvršna prezentacija temeljena na rezultatima Talent Insightsa za utvrđene poslovne probleme i strateške ciljeve na kojima je bio fokus tijekom početnog poziva uključujući savjetovanje za odgovarajuća/pogrešna tumačenja podataka, preporuke povezane s potencijalnim radnjama, rješenjima i predloženi sljedeći koraci.

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

Jednogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano gore u tablici) koji je oblikovan za pomoć novim korisnicima u premještanju. Usluge uključuju pomoć dodijeljenog konzultanta u definiranju poslovnih problema, identificiranju izvora podataka (kao što je opisano u odjeljku 6.6) za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, inicijalnu pripremu i jedno punjenje iz tri izvora podataka, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za insights provedbu i preporuke. Osim ako nije posebno drugačije naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

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

Dvogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano gore u tablici) koji je oblikovan za pomoć novim korisnicima u premještanju. U prvoj godini usluge uključuju pomoć dodijeljenog konzultanta u definiranju poslovnih problema, identificiranju izvora podataka (kao što je opisano u odjeljku 6.6) za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, inicijalnu pripremu i jedno punjenje iz tri izvora podataka, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za insights provedbu i preporuke.

U drugoj godini pružaju se dodatne usluge savjetovanja za podršku inkremenata ili tekuću identifikaciju i analizu poslovnog problema. Postavljanje novih izvora podataka ili ponovno punjenje podataka nije uključeno osim ako se ne kupe opcijske usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

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

Trogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano gore u tablici) koji je oblikovan za pomoć novim korisnicima u premještanju. U prvoj godini, usluge uključuju pomoć dodijeljenog konzultanta u definiranju poslovnih problema, identificiranju izvora podataka (kao što je opisano u odjeljku 6.6) za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, inicijalnu pripremu i jedno punjenje iz tri izvora podataka, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za insights provedbu i preporuke.

U drugoj i trećoj godini pružaju se dodatne usluge savjetovanja za podršku inkremenata ili tekuću identifikaciju i analizu poslovnog problema. Postavljanje novih izvora podataka ili ponovno punjenje podataka nisu uključeni osim ako se ne kupe opcijske usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, rade se daljinski.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation se može kupiti ili kao usluga postavljanja ili kao usluga postavljanja na zahtjev (opisano gore u tablici), a koja sadrži jedno postavljanje i punjenje jednog HR izvora podataka (kao što je opisano u odjeljku 6.6). Gdje ne postoji prethodni Talent Insights predložak podataka, moraju se kupiti usluge integracije podataka zajedno s uslugama savjetovanja.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting se može kupiti ili kao usluga postavljanja ili usluga postavljanja na zahtjev (opisao gor u tablici) i sadrži pomoć dodijeljenog konzultanta u definiranju poslovnih problema, identificiranju izvora podataka (kao što je opisano u odjeljku 6.6) za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za insights provedbu i preporuke. Postavljanje novih izvora podataka ili ponovno punjenje podataka nisu uključeni osim ako se ne kupe opcijske usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući početni sastanak, rade se daljinski.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh se može kupiti ili kao usluga postavljanja ili kao usluga postavljanja na zahtjev i sastoji se od jednog punjenja jednog HR izvora podataka (kao što je definirano odjeljku 6.6). Osvježavanja datoteka su punjenja novih ili inkrementalnih podataka u izvor podataka koji je postavljen kao dio angažmana starter paketa usluga ili kao samostalni angažman usluge pripreme podataka.

Usluge uključene u aktivnosti osvježavanja datoteke podataka su opisane dolje:

- Usluge se sastoje od faza IBM Kenexa Talent Insights Data Integration - stupnjevi primanja podataka, profiliranja, pretvorbe i oblikovanja su uključeni u postavljanje datoteke.

- Upotreba angažmana osvježavanja podataka zahtijeva prethodnu kupnju Data Preparation Services Engagement za izvor podataka koji se osvježava i točno pridržavanje prethodno postavljenih struktura.
- Usluge osvježavanja datoteke podataka izvan ovog opsega, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjene strukture podataka, promjene pravila pročišćavanja podataka i promjene prilagodbe podataka koja je izvedena u profiliranju podataka, može se ugovoriti zasebno putem Opisa posla.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u klijentovom dokazu o vlasništvu (PoE) ili transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za Klijenta.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaji ili uzroci izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
93.0% – 99.2%	5%
Manje od 93%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,8% Postignute razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
--	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.