

IBM Kenexa Talent Insights

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

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

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.3 Igény szerinti díjak

Az Igény Szerinti lehetőségek számlázása a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint abban a hónapban történik, amikor az Ügyfél azokat megrendelte.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

4.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS műszaki támogatása e-mail, telefon és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérdés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.3 Normatív adatok

Bármilyen ellenkező értelmű rendelkezés ellenére kizárólag normatív kutatás, elemzés és jelentéskészítés céljából az IBM összesített, névtelen formátumban (amely segítségével az Ügyfél nem azonosítható a bizalmas adatok forrásaként, és amelyből az egyes alkalmazottak és/vagy jelentkezők személyi azonosítására alkalmas adatok el vannak távolítva) megőrizheti és felhasználhatja az IBM számára a jelen Felhasználási Feltételek keretében biztosított ügyféltartalmat. Ezen szakasz rendelkezései a tranzakció megszűnése vagy lejáratát után is érvényben maradnak.

6.4 Adatfeldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM Tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az ország határain keresztül a következő országokba: Hollandia, Írország és az Egyesült Államok.

Az Ügyfél adott szolgáltatástámogatási szerkezetétől függően az Ügyfél abba is beleegyezik, hogy az IBM Tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) országok határain keresztül a következő további országokba: Ausztrália, Brazília, Kanada, Kína, Franciaország, Finnország, Németország, Hongkong, Japán, Új-Zéland, Latin-Amerika, Mexikó, Hollandia, Lengyelország, Szingapúr, Dél-Afrika, Spanyolország, Svédország és Svájc.

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM a Vevő értesítése mellett módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az a Felhőalapú Szolgáltatások biztosításához szükséges.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az EU, valamint az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékok tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU

bizottsági határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

6.5 Személyes adat/Különleges Személyes Adat

Az IBM Kenexa Talent Insights egy emberierőforrás-kezelési szolgáltatásajánlat, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára a jelentkezői, munkaerő-felvételi és alkalmazotti adatok bevitelét, kezelését, rendezését és megtekintését. A szolgáltatás egy SoftLayer felhőalapú környezetben fut, amelyhez dedikált, virtuális magánhálózati kapcsolat tartozik. A szolgáltatás lehetővé teszi az Ügyfél számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes és bizalmas személyes adatoknak (PI/SPI) minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint:

- Kapcsolattartási adatok (például cím, telefonszám és mobiltelefonszám, e-mail cím)
- Különleges személyes adatok (például (ön)kormányzati azonosítószám, születési dátum, állampolgárság, útleveleszám stb.)
- Foglalkoztatási adatok (például iskolázottság, korábbi munkahelyek, munkavégzés helye, javadalmazás és juttatás és teljesítmény)

6.6 Adatmeghatározások

Emberierőforrás- (HR-) adatforrás – A HR-adatforrás egyetlen HR-alkalmazás, például jelentkezőkövetés vagy -felismerés, oktatáskezelés, jutalékos teljesítménymérés, alkalmazottielkötelezettség-felmérés, alkalmazottértékelés vagy az emberierőforrás-információs rendszerek (HRIS). A HR-adatokkal együtt a HR-elemzésekhez használt forrásokat is magában foglalhat, például az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszert (CRM) vagy pénzügyi adatokat.

Adatforrás – Az adatforrás az eredeti forrás tranzakciós rendszer akkor is, ha az adatokat egy adatraktárból exportálják. Az adatforrást egy sablon támogatja. Ez lehet egy meglévő IBM Kenexa-sablonra épülő sablon vagy a szolgáltatások által létrehozott egyéni sablon. Az egyéni sablonok fejlesztését a kezdőcsomag részeként biztosított tanácsadási órák során, vagy kiegészítő tanácsadási részvétel segítségével felhasználásával kell elvégezni.

Adatraktár – A kinyerhető adatok típusától függően az adatraktár többféle adatforrásnak tekinthető. Egy adatraktárból származó egyetlen adatforrásnak számít egyetlen fájl, vagy legfeljebb három, egymással összefüggő fájl, amelyek kevesebb mint 100 oszlopot tartalmaznak, és egy HR-alkalmazáshoz kapcsolódnak (például jelentkezőkövetés vagy -felismerés, oktatáskezelés, jutalékos teljesítménymérés, alkalmazottielkötelezettség-felmérés, alkalmazottértékelés vagy az emberierőforrás-információs rendszerek (HRIS)).

6.7 Az Ügyfél kötelezettségei

- Az ügyfél felelős az adatok bizalmasságával kapcsolatban az alkalmazottak felé tett ígéretek betartásáért az IBM Kenexa Talent Insights használata során.
- A felhasználói hozzáférések a megfelelő adatokra korlátozásához az ügyfélnek felhasználótípusokat kell hozzárendelnie.
- Választható tanácsadási vagy adatintegrációs szolgáltatási részvétel vásárlásakor az ügyfélnek az adatok megadásának és kézbesítésének támogatásához, valamint az adatok megegyezés és projektütemezés szerinti időben történő kézbesítéséhez megfelelő technikai és emberierőforrás-szaktudást és erőforrásokat kell biztosítania. Az adatok kézbesítésének késedelme kihatással lehet a projektek megvalósítására, a teljes projekt ütemezésére és költségekre.
- Ha az ügyfél jelzi, hogy készen áll a kezdőcsomagbeli részvételek, a választható tanácsadási részvételek és/vagy az adat-előkészítési részvételek elvégzésére, és megtörtént a kezdeti megbeszélés, a szolgáltatásokat 3 hónapon belül fel kell használni (a továbbiakban külön pontban említett adatfrissítések kivételével), különben elévülnek. Az egyszerre vásárolt részvételek felhasználását nem kell azonos időpontban megkezdeni, de az egyes kezdeti megbeszélések után az elévülési idő minden esetben megegyezik.

- A szolgáltatások teljesülése vagy érvényességük lejáratát után az ügyfél a globális támogatást veheti igénybe. Az adatkezelési vagy tanácsadói csapat a szolgáltatásokban való részvétel lejáratát után nem nyújt semmilyen további támogatást. Többéves kezdőcsomagok vásárlásakor minden egyes tanácsadási részvétel hasonló kezdeti és részvételi időszakot tartalmaz. A többéves kezdőcsomagok részvételei közötti időszakban globális támogatás biztosított.
- Data File Refresh Engagement részvételek vásárlása esetén (akár havi, akár negyedéves vásárlás esetén) az adatok a megegyezés szerinti projektütemezés szerint, rendszeres időközönként kézbesítendők. Az Ügyfelek nem hagyhatják ki a frissítéseket. A frissítés az ütemezett frissítési időszak után 5 munkanappal számít felhasználtnak. Az adatfrissítések és egyéb szolgáltatásrészvételek nem folytatódnak a termék előfizetési időszaka után, és visszatérítési lehetőség nélkül, automatikusan lejárnak.
- A Talent Insights kifejezetten HR-elemzésekhez készült, így a nem HR-adatok csak a HR-elemzések támogatásához importálhatók az eszközbe. Az Ügyfél felelőssége, hogy az útmutatásokat követve a megfelelő adatokat töltsse be.

„A” Függelék

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

Az IBM Kenexa Talent Insights egy tehetségelemzési megoldás, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználók gyorsan betekintést nyerjenek a humán erőforrásokkal kapcsolatos adataikból.

- Irányított adatfelderítés – lehetővé teszi, hogy a felhasználók az elemzéshez előre meghatározott, tehetségek kezelésével kapcsolatos kérdésekből válasszanak. A kérdések a felhasználóit tehetségadat-sablonokon alapulnak.
- Nyelv – angol nyelven érhető el.
- Hozzáférés – Az Ügyfél egyetlen környezetet kap, amelyet a termelés és a tesztelés során is használhat. Az Ügyfél a Talent Insights ajánlathoz hozzáférő minden egyes felhasználóhoz kap egy URL-címet, amelyhez felhasználónév és jelszó tartozik. Az IBM Kenexa Talent Acquisition, az IBM Kenexa Talent Optimization vagy az IBM Kenexa BrassRing on Cloud ajánlatot megvásároló Ügyfelek a Talent Insights megoldáshoz egy egyszeri bejelentkezési portálon keresztül férhetnek hozzá.
- Az ajánlat 10 felhasználóra terjed ki.
- Az Ügyfél felelős az adatbizalmassággal kapcsolatban az alkalmazottak felé tett ígéretek megtartásáért az IBM Kenexa Talent Insights használata során.

2. Opcionális ajánlatok

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

Az IBM Kenexa Talent Insights Additional User egy olyan előfizetési ajánlat, amely az alap előfizetésben foglalt 10 felhasználón túl további Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat biztosít.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	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
1. szakasz – Üzleti probléma meghatározása	✓	✓	✓	✓ ***		✓
2. szakasz – Adatok fogadása	✓			✓	✓	
3. szakasz – Adatprofil-készítés	✓			✓		
4. szakasz – Adatok átalakítása	✓			✓		
5. szakasz – Adatformázás	✓			✓	✓	
6. szakasz – Adatok testreszabása	✓			✓		
7. szakasz – Elemzés és betekintések	✓	✓	✓			✓

	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
8. szakasz – Áttekintés és lezárás	✓	✓	✓			✓

*A kétéves részvételi kezdőcsomagok az összes szolgáltatásra vonatkoznak az 1. és 2. évben, a fentiekben megadottak szerint.

*A hároméves részvételi kezdőcsomagok az összes szolgáltatásra vonatkoznak az 1., 2. és 3. évben, a fentiekben megadottak szerint.

***A Data Preparation Services esetében az 1. szakasz csak egy „Szükséges adatok mennyiségének és rendelkezésre állásának meghatározása” lépést tartalmaz.

A szakaszok meghatározása

a. I. szakasz (Részvételi kezdőcsomagok) – Üzleti probléma meghatározása

- Távolról lefolytatott kezdeti megbeszélés
 - Az ügyfél konkrét üzleti problémáinak meghatározása és rangsorolása az ügyfél és az IBM kijelölt tanácsadójának együttműködésével.
 - Az ügyfél kulcsfontosságú üzleti problémájának/problémáinak, stratégiai céljának/céljainak és adatérdeklőségeinek meghatározása a Talent Insights ajánlattal kapcsolatban, valamint egyetlen elemzési terület azonosítása a részvételhez.

Átadandó anyagok:

- Kezdeti bemutató és írásbeli összefoglalás, amely felvázolja az üzleti problémákat/stratégiai célokat, és a megegyezés szerinti egyetlen elemzési területet, amelyre a részvétel fókuszálni fog. Az IBM által előfeltételként azonosított adatforrások.
- Szükséges adatok mennyiségének és rendelkezésre állásának meghatározása
 - A legfontosabb üzleti problémák és stratégiai célok rangsorolása azon egyetlen elemzési terület kiválasztásához, amelyet az IBM tanácsadója az ügyféllel közösen megvizsgál.
 - A kezdőcsomagban foglalt három adatforrás kellően széles körű ahhoz, hogy támogassa a tanácsadási részvételben foglalt fő elemzési területet, valamint más, az ügyfél által igényelt általánosabb elemzéseket is.
 - Más elemzési területek további tanácsadási részvételek megvásárlásával támogathatók.
 - A megegyezés szerinti adatforrásokhoz kinyerendő és biztosítandó adatelemek meghatározása.

Átadandó anyagok:

- Az adatstruktúrát érintő javaslatok az adatkézbítéshez. Ahol elérhető és lehetséges, ehhez kiindulópontként a meglévő sablonok lesznek felhasználva.

*****I. szakasz – A Data Preparation Services Engagement szolgáltatáshoz: Szükséges adatok mennyiségének és rendelkezésre állásának meghatározása**

Az adatforrás-követelmények áttekintése és egyeztetése a meglévő Talent Insights HR-alkalmazások adatsablonjaival. (Ez a szolgáltatás nem tartalmaz kezdeti megbeszélést).

- A megegyezés szerinti adatforrásokhoz kinyerendő és biztosítandó adatelemek meghatározása.

Átadandó anyagok:

- Az adatstruktúrát érintő javaslatok az adatkézbítéshez. Ahol az adatszolgáltatások igénybevétele tanácsadás nélkül történik, ehhez kiindulópontként a meglévő sablonok lesznek felhasználva. Ha az ügyfél az adatbeállítás mellett tanácsadást is igénybe vesz, testreszabott sablonok fejleszthetők.

b. **II. szakasz – Adatok fogadása**

Fájlok kézbesítése az IBM felé feldolgozás céljából.

- Külső adatforrások
 - Az Ügyfél megkapja a fájlok továbbításához szükséges részleteket.
 - Az Ügyfél elküldi az adatfájlokat az IBM számára.
 - A fájlokat az IBM által előre meghatározott, csv stílusú sablonokban kell kézbesíteni, amelyek megfelelnek a szabványos mezőkre vonatkozó oszlopelnevezési előírásoknak.
 - Az adatforrások támogatására használt, teljes mértékben egyéni sablonok legfeljebb 3 különálló, de egymáshoz kapcsolódó fájlból állhatnak.
 - Az egy sablonban található egyes fájlok mérete nem haladhatja meg a 250 MB-ot vagy 100 oszlopot. Ha az adatforrások túllépik a fájlok számára, méretére vagy oszlopszámára vonatkozó feltételek bármelyikét, akkor azok több adatforrásnak számítanak és ennek megfelelően lesznek felszámítva.
 - A demográfiai és egyéb részletes adatokat biztosítani kell ahhoz, hogy a rendszer támogassa az adathierarchiákat.
 - Az IBM megfigyeli és teszteli a megvásárolt fájlfrissítésekhez szükséges adatkézbesítési és -tároló eszközöket.

Átadandó anyagok:

- Az átvételt és a fájlok követelményeknek való megfelelését igazoló dokumentum.
- Kenexa-adatforrások
 - Összekötő használata esetén az adatok biztosítása és betöltése naponta történik.

c. **III. szakasz – Adatprofil-készítés**

Az adatforrás(ok) áttekintése, a fájlokra vonatkozó statisztikák és információk összegyűjtése az adatok szerkezetének, tartalmának, kapcsolatainak és származtatási szabályainak a megállapítása érdekében.

- Az adatfájlok minőségének áttekintése a hiányzó, illetve a rosszul vagy következtlenül formázott adatokra vonatkozó részleteken alapszik.
- Az Ügyfél értesítést kap a hiányzó vagy rosszul formázott adatokról, és szükség szerint új adatfájlok biztosítása történik.
- Az Ügyfél értesül az adatok formázási és átalakítási lépései során alkalmazandó szabályokról és eljárásokról.
- Elkészül a fájlszinonimák és a testreszabás vázlata.
- Az ügyfél részéről legfeljebb háromszor hagyható jóvá a végső fájl, mielőtt a végső fájlok formázása megkezdődik.

Átadandó anyagok:

- Megtörténik a fájlok végső formátumának meghatározása, és az ügyfél kézbesíti a végső fájlokat. A fájlformátumok testreszabásának dokumentációja.

d. **IV. szakasz – Adatok átalakítása**

Egy átfogó szerkezet kialakítása az adatforrások között és azokon belül.

- Az IBM Kenexa áttekinti a Kenexa-adatforrások és a külső adatforrások közötti fájlkapcsolatokat.
- Az IBM Kenexa ellenőrzi a szülő-/külső kulcsok közötti kapcsolatokat az adatkészletek közötti felderítéshez.
- Az IBM Kenexa összeállítja a teljes adatszerkezet prototípusát.
- Az IBM Kenexa ellenőrzi és teszteli az adatszerkezetet.

Átadandó anyagok:

- A teljes adatszerkezet és az átalakítási lépések dokumentációja a későbbi adatbetöltésekben való használathoz. Ezt az ügyfél vagy – ha opcionális Data File Refresh Engagement lett megvásárolva – az IBM adatszolgáltatási csapata végzi el.

e. **V. szakasz – Adatformázás**

Az adatforrások normalizálása és tisztítása.

- Az IBM Kenexa létrehozza az adatformázás üzleti szabályait, majd elvégzi a formázást. Ez nem kizárólagosan magában foglalja a következőket:
 - A hiányzó adatok és a mezőkben szereplő, helytelen típusú adatok azonosítása (számok alfanumerikus mezőben, dátum pénznem típusú mezőben stb.) és a probléma megoldása az ügyféllel közösen.
 - Leíró jellegű oszlopfejlécek kikényszerítése egyéni mezők esetében és a megfelelőség betartatása a szabványos fájlok elnevezési előírásaira vonatkozóan.
 - Alapvető fájlszerkezeti problémák, például a sorfejlécek, beágyazott fejlécek, üres sorok és oszlopok, adatokat követő szöveges sorok, összesítő sorok és oszlopok, részösszegek és összesítések, kezdő és záró szóközpök eltávolítása, valamint az adatok deduplikálása.
- Az adatszolgáltatási csapat további szerződéses megbízás nélkül NEM javítják ki a beosztások, diplomák vagy egyéb, a forrásadatokban található, szabályozatlan szabadszöveges adatok formázásának következetlenségeit, illetve nem oldják meg a hiányzó értékekkel, konstansértékekkel, kiegyensúlyozatlansággal, befolyásoló kategóriákkal, kiugró értékekkel vagy a torzulásokkal kapcsolatos minőségi problémákat. Ezeknek a problémáknak a megoldása az ügyfél felelőssége, kivéve ha az másként van meghatározva.
- Ha szükséges, az IBM megerősíti az ismétlődő adatbetöltések folyamatát és ütemezését. Az Ügyfél dönthet úgy, hogy külön vásárol további Data File Refresh Engagement részt.

Átadandó anyagok:

- Az elvégzett adattisztítási lépések dokumentációja, és a betöltésre kész, megtisztított fájlok.

f. **VI. szakasz – Adatok testreszabása**

Az I. adatforrás-integrációs szakaszban összegyűjtött és megvalósított adat-testreszabási meghatározásoknak, például szinonimák hozzáadásának vagy módosításának, adatscsoportosításoknak, alapértelmezett összesítéseknek és előre meghatározott kérdéseknek a megvalósítása.

- Az adatfájlok tesztelése.
- Az IBM összegyűjti, dokumentálja és megvalósítja a testreszabásokat.
- Az IBM adatintegrációs csapata továbbítja a projektet a tanácsadási részleg számára.

Átadandó anyagok:

- A tesztelés és a testreszabás igazolása

g. **VII. szakasz – Elemzés és betekintések**

- A kezdeti megbeszélésen azonosított üzleti problémákkal/stratégiai célokkal kapcsolatos betekintések megosztása.
- A Talent Insights bevált módszereinek bemutatása és ismertetése, amelyek segítségével az ügyfél a legtöbbet hozhatja ki az eszközökből.
- Heti telefonhívások 5 egymást követő héten a Talent Insights-felhasználókkal és a projektcsapattal az üzleti problémával/stratégiai céllal kapcsolatos betekintések megbeszélése érdekében.

Átadandó anyagok:

- Az ügyfélnek továbbítandó az azonosított üzleti problémával/stratégiai céllal kapcsolatos kérdések elemzése és az eredmények összegzése, egy bemutató formájában. Az ügyfél adatmezőit leíró adatreferencia-útmutató elérhetővé tétele az eszközben. Képzési bemutató, amelyből az ügyfél megismerheti a felvázolt üzleti problémához/stratégiai célhoz kapcsolódó konkrét funkciókat.

h. **VIII. szakasz – Áttekintés és lezárás**

- A Talent Insights segítségével felderített, az üzleti problémához és stratégiai célkitűzéshez kapcsolódó elemzési eredmények ismertetése a vezetőknek (távolról) megtartott bemutató keretében.
- Az ügyfél átirányítása a globális támogatási szolgálathoz, illetve annak ismertetése, hogy hogyan vásárolhat szükség szerint növekményes szolgáltatásokat.

Átadandó anyagok:

- Vezetői bemutató a Talent Insight megállapításairól a kezdeti hívásban kiemelt üzleti problémát és stratégiai célkitűzést illetően, és ennek keretében útmutatás az adatok helyes/helytelen értelmezésével, a lehetséges műveletekre vagy megoldásokra vonatkozó javaslatokkal és a javasolt következő lépésekkel kapcsolatban.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Egyéves Időszak

Az egyéves IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Telepítési Szolgáltatásként (Set-Up service) vásárolható meg. Ez magában foglal egy szolgáltatáscsomagot (a fenti táblázatban leírtak szerint), amely kifejezetten az új ügyfelek bevezetését szolgálja. A szolgáltatások közé tartozik a segítségnyújtás egy kijelölt tanácsadó által, aki segít meghatározni az üzleti problémákat, azonosítani a legfontosabb üzleti kérdések elemzését támogató adatforrásokat (a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint), elvégezni három adatforrás előzetes előkészítését és egyszeri betöltését, a termékkel kapcsolatos képzést biztosítani és útmutatást nyújtani a betekintésekkel és a javaslatokkal kapcsolatban. Az összes szolgáltatás (beleértve a kezdeti hívást is) biztosítása távolról történik, kivéve ha az kifejezetten másként van meghatározva.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Kétéves Időszak

A kétéves IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Telepítési Szolgáltatásként (Set-Up service) vásárolható meg. Ez magában foglal egy szolgáltatáscsomagot (a fenti táblázatban leírtak szerint), amely kifejezetten az új ügyfelek bevezetését szolgálja. Az Első Évben a szolgáltatások közé tartozik a segítségnyújtás egy kijelölt tanácsadó által, aki segít meghatározni az üzleti problémákat, azonosítani a legfontosabb üzleti kérdések elemzését támogató adatforrásokat (a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint), elvégezni három adatforrás előzetes előkészítését és egyszeri betöltését, a termékkel kapcsolatos képzést biztosítani és útmutatást nyújtani a betekintésekkel és a javaslatokkal kapcsolatban.

A Második évben további tanácsadási szolgáltatások járnak a növekményes vagy folyamatban lévő üzleti problémák azonosításához és elemzéséhez. Ebbe nem tartozik bele az új adatforrások beállítása vagy adatok újbóli betöltése, kivéve ha az ügyfél további választható adat-előkészítési vagy -frissítési szolgáltatásokat vásárolt. Az összes szolgáltatás (beleértve a kezdeti hívást is) biztosítása távolról történik, kivéve ha az kifejezetten másként van meghatározva.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Hároméves Időszak

A hároméves IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Telepítési Szolgáltatásként (Set-Up service) vásárolható meg. Ez magában foglal egy szolgáltatáscsomagot (a fenti táblázatban leírtak szerint), amely kifejezetten az új ügyfelek bevezetését szolgálja. Az Első Évben a szolgáltatások közé tartozik a segítségnyújtás egy kijelölt tanácsadó által, aki segít meghatározni az üzleti problémákat, azonosítani a legfontosabb üzleti kérdések elemzését támogató adatforrásokat (a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint), elvégezni három adatforrás előzetes előkészítését és egyszeri betöltését, a termékkel kapcsolatos képzést biztosítani és útmutatást nyújtani a betekintésekkel és a javaslatokkal kapcsolatban.

A Második és a Harmadik Évben további tanácsadási szolgáltatások járnak a növekményes vagy folyamatban lévő üzleti problémák azonosításához és elemzéséhez. Ebbe nem tartozik bele az új adatforrások beállítása vagy adatok újbóli betöltése, kivéve ha az ügyfél további választható adat-előkészítési vagy -frissítési szolgáltatásokat vásárolt. Az összes szolgáltatás (beleértve a kezdeti hívást is) biztosítása távolról történik, kivéve ha az kifejezetten másként van meghatározva.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

Az IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation telepítési vagy igény szerinti telepítési szolgáltatásként vásárolható meg (a fenti táblázatban leírtak szerint), és egyetlen HR-adatforrás egyszeri beállítását és betöltését foglalja magában, a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint. Ahol nincs meglévő Talent Insights-adatsablon, adatintegrációs szolgáltatásokat kell a tanácsadási szolgáltatásokkal vásárolni.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

Az IBM Kenexa Talent Insights Consulting telepítési vagy igény szerinti telepítési szolgáltatásként vásárolható meg (a fenti táblázatban leírtak szerint), és a következő szolgáltatásokat tartalmazza: segítségnyújtás egy kijelölt tanácsadó által, aki segít meghatározni az üzleti problémákat, azonosítani a legfontosabb üzleti kérdések elemzését támogató adatforrásokat (a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint), a termékkel kapcsolatos képzést biztosítani és útmutatást nyújtani a betekintésekkel és a javaslatokkal kapcsolatban. Ebbe nem tartozik bele az új adatforrások beállítása vagy adatok újbóli betöltése, kivéve ha az ügyfél választható adat-előkészítési vagy -frissítési szolgáltatásokat vásárolt. Az összes szolgáltatás (beleértve a kezdeti hívást is) biztosítása távolról történik, kivéve ha az kifejezetten másként van meghatározva.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

Az IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh telepítési vagy igény szerinti telepítési szolgáltatásként vásárolható meg, és egy HR-adatforrás egyszeri betöltését foglalja magában, a 6.6 szakaszban meghatározottak szerint. A fájlfrissítés az új vagy növekményes adatok egy adatforrásba való feltöltését jelenti, amelyet a szolgáltatások részvételi kezdőcsomagjának, vagy egy önálló Data Preparation Services Engagement részvétel részeként telepítettek.

Az alábbiakban az adatfájl-frissítési tevékenységekben foglalt szolgáltatások leírása olvasható:

- A szolgáltatások az IBM Kenexa Talent Insights Data Integration fájlbeállításhoz tartozó lépéseiből állnak (adatok fogadása, adatprofil-készítés, átalakítás és adatformázás).
- A Data File Refresh Engagement részvételek használatához először meg kell vásárolni a Data Preparation Services Engagement részvételt a frissíteni kívánt adatforráshoz, és be kell tartani a korábban beállított fájlstruktúrákat.
- A fentiekben túlmutató adatfájl-frissítési szolgáltatások, például az adatszerkezet módosításai, az adattisztítási szabályok módosítása és az adatprofil-készítés során a testreszabáson végrehajtott változtatások igénybevétele egy külön Munkaleírás keretében lehetséges.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem szavatosságnak, sem jótállásnak.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
93,0% – 99,2%	5%
Kevesebb mint 93%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
--	---

4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.