

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Kenexa Talent Insights

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

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

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker aan wie op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingsserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Engagement** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Setup

Kosten voor setup worden gespecificeerd in een Transactiedocument.

3.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.3 Verschuldigde bedragen voor On Demand

Opties op verzoek worden in de maand waarin de optie op verzoek door Klant is besteld, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

4.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

4.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

4.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

5. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via telefoon, e-mail en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.2 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.3 Normatieve Data

Ondanks enige bepaling die het tegendeel aangeeft, en uitsluitend voor normatieve onderzoeks-, analyse- en rapportagedoeleinden, geldt dat IBM het recht heeft de onder deze Gebruiksvoorwaarden aan IBM verstrekte content van Klant in samengevoegde, geanonimiseerde vorm (d.w.z. zodat niet kan worden vastgesteld dat Klant de bron van vertrouwelijke informatie is en zodat op personen terug te voeren informatie die het mogelijk zou maken om individuele werknemers of sollicitanten te identificeren, verwijderd is) te bewaren en te gebruiken. De bepalingen van dit artikel blijven na afloop of beëindiging van de transactie van kracht.

6.4 Gegevensverwerking

Voor transacties die worden uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende voorwaarden:

Klant gaat ermee akkoord dat het IBM is toegestaan om Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, ter verwerking over landsgrenzen heen te verplaatsen naar de volgende landen: Nederland, Ierland en de Verenigde Staten.

Afhankelijk van de specifieke serviceondersteuningsstructuur van Klant, gaat Klant er tevens mee akkoord dat het IBM is toegestaan om Content, met inbegrip van alle Persoonsgegevens, ter verwerking over landsgrenzen heen te verplaatsen naar de volgende aanvullende landen: Australië, Brazilië, Canada, China, Duitsland, Finland, Frankrijk, Hongkong, Japan, Latijns-Amerika, Mexico, Nederland, Nieuw-Zeeland, Polen, Singapore, Spanje, Zuid-Afrika, Zweden en Zwitserland.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor het leveren van de Cloud Services.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) en Amerikaans-Zwitserse Safe Harbor Frameworks niet van toepassing zijn op de overdracht van Persoonsgegevens uit het Europese Economische Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun relevante gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan,

worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

6.5 Persoonsgegevens/Gevoelige Persoonsgegevens

IBM Kenexa Talent Insights is een product op het gebied van human resources-services, bedoeld om Klant in staat te stellen de gegevens van sollicitanten, aanstellingen en werknemers in te voeren, te beheren, te sorteren en in te zien. De service wordt verleend in een SoftLayer cloud computing-omgeving met vast toegewezen ("dedicated") VPN-connectiviteit. De service maakt voor Klant de invoer en het beheer mogelijk van content waarin zich gegevens bevinden die onder de toepasselijke privacywetgeving kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens:

- Contactgegevens (bijvoorbeeld adres, thuis- en mobiel telefoonnummer, e-mailadres)
- Gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld het door de overheid verstrekte identificatienummer, geboortedatum, staatsburgerschap, paspoortnummer, etc.)
- Beroepsgerelateerde informatie (bijvoorbeeld opleiding, loopbaanoverzicht, werklocatie, salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden, en prestaties)

6.6 Gegevensdefinities

HR-gegevensbron (Human Resources) – Een HR-gegevensbron is een enkele HR-applicatie zoals Applicant Tracking, Recognition, Learning Management, Compensation Benchmarking, Employee Engagement Survey, Employee Assessment of Human Resources Information Systems (HRIS). Dit begrip kan ook bronnen omvatten die in samenhang met HR-gegevens worden gebruikt voor HR-analytics, zoals CRM-systemen (Client Relationship Management), of financiële gegevens.

Gegevensbron – Een gegevensbron wordt gedefinieerd als het oorspronkelijke bron-transactiesysteem – ook als de gegevens zijn geëxporteerd vanuit een data warehouse. Een gegevensbron wordt ondersteund door een sjabloon. Deze kan gebaseerd zijn op een bestaande IBM Kenexa-sjabloon, maar er kan ook sprake zijn van een op maat gemaakte sjabloon, gebouwd door services. Bij het op maat ontwikkelen van sjablonen moet er gebruik worden gemaakt van consultancy (uren) die worden geleverd als onderdeel van het starterpakket of die kunnen worden aangekocht in de vorm van extra blokken consultancy.

Data Warehouse – Een data warehouse kan worden beschouwd als een aantal gegevensbronnen, afhankelijk van het type gegevens dat wordt geëxtraheerd. Een enkele gegevensbron uit een data warehouse is een enkel bestand of een reeks van maximaal drie onderling gerelateerde bestanden met minder dan 100 kolommen, gesitueerd rond een HR-applicatie zoals Applicant Tracking, Recognition, Learning Management, Compensation Benchmarking, Employee Engagement Surveys, Employee Assessments of HRIS.

6.7 Verantwoordelijkheden van Klant

- Klant is verantwoordelijk voor de nakoming van alle toezeggingen inzake vertrouwelijkheid van gegevens die bij het werken met IBM Kenexa Talent Insights aan werknemers zijn gedaan.
- Van Klant wordt verlangd dat hij typen gebruikers toewijst teneinde de toegang van gebruikers te beperken tot de juiste gegevens.
- Wanneer er optionele consultancy- of data-integratieservices worden aangekocht, is Klant verantwoordelijk voor het leveren van geschikte technische en HR-expertise en -resources om het specificeren en leveren van gegevens te ondersteunen, alsmede voor het tijdig leveren van gegevens zoals overeengekomen in de projectplanning. Vertragingen in de levering van gegevens kunnen gevolgen hebben voor de implementatie van projecten, voor de algehele projectplanning en voor de kosten.
- Wanneer Klant bevestigt gereed te zijn om Starter Pack Engagements, optionele consultancy-engagements en/of Data Preparation Services Engagements te starten en er bovendien een kickoff heeft plaatsgevonden, moeten de services (met uitzondering van data refreshes, waaraan hieronder een afzonderlijk lid geweid is) binnen 3 maanden worden gebruikt, anders vervallen ze. Meerdere engagements die op hetzelfde tijdstip zijn aangekocht, hoeven niet op hetzelfde tijdstip van start te gaan, maar nadat de afzonderlijke kickoffs hebben plaatsgevonden, geldt dezelfde vervalttermijn.

- Nadat de services voltooid of vervallen zijn, wordt Klant ondersteund door Global Support. Na het einde van de service-engagements wordt er geen doorlopende ondersteuning verleend door het data- of consultancyteam. In geval er meerjarige starterpakketten zijn aangeschaft, heeft elke consultancy-engagement een vergelijkbare kickoff en engagementperiode. Tussen de engagements in meerjarige starterpakketten wordt de ondersteuning verleend door Global Support.
- In geval er engagements voor data refreshes zijn aangeschaft (hetzij per maand, hetzij per kwartaal), moeten de gegevens worden aangeleverd volgens de overeengekomen projectplanning en met regelmatige tussenpozen. Klant mag geen enkele refresh overslaan. De refresh wordt als "gebruikt" beschouwd wanneer de geplande refreshperiode langer dan 5 werkdagen verstreken is. Data refreshes en andere service-engagements worden niet verlengd tot voorbij het einde de abonnementsperiode van het product, en vervallen automatisch zonder recht op terugbetaling.
- Talent Insights is uitdrukkelijk ontworpen voor HR-analytics, zodat niet-HR-gegevens uitsluitend in de tool kunnen worden ingevoerd ter ondersteuning van HR-analytics. Het is de verantwoordelijkheid van Klant zich te houden aan de richtlijnen inzake de vraag welke gegevens geschikt zijn om te laden.

Bijlage A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights is een oplossing voor talentanalyse die gebruikers snel inzicht biedt op basis van hun human resources-gegevens.

- Begeleide data discovery – de mogelijkheid voor gebruikers om een keuze te maken uit een set vooraf gedefinieerde talentvragen om de analyse op gang te brengen. De vragen zijn gebaseerd op de gebruikte gegevensjablonen voor talent.
- Taal – beschikbaar in het Engels.
- Toegang – Klant ontvangt één omgeving die moet worden gebruikt in zowel Productie als Test. Klant ontvangt één URL met een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee elke gebruiker toegang kan krijgen tot Talent Insights. Indien Klant IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization of IBM Kenexa BrassRing on Cloud heeft aangekocht, krijgt Klant toegang tot Talent Insights via een SSO-portal (single sign-on, enkelvoudige aanmelding).
- 10 gebruikers zijn inbegrepen.
- Klant is verantwoordelijk voor de nakoming van alle toezeggingen inzake vertrouwelijkheid van gegevens die aan werknemers zijn gedaan bij het werken met IBM Kenexa Talent Insights.

2. Optionele aanbiedingen

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User is abonnementsaanbieding onder welke er aanvullende gebruiksrechten voor Geautoriseerde Gebruikers worden geleverd bovenop de 10 in het basisabonnement opgenomen gebruikers.

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
Fase 1 – Probleemdefinitie	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Fase 2 – Ontvangst van data	✓			✓	✓	
Fase 3 – Profilering van data	✓			✓		
Fase 4 – Transformatie van data	✓			✓		
Fase 5 – Data "shaping"	✓			✓	✓	
Fase 6 – Aanpassing van data	✓			✓		
Fase 7 – Analyse en Inzichten	✓	✓	✓			✓

	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
Fase 8 – Evaluatie en afronding	✓	✓	✓			✓

*Tweejarige Starter Pack Engagements omvatten alle services in de Jaren 1 en 2, zoals hierboven aangegeven.

*Driejarige Starter Pack Engagements omvatten alle services in de Jaren 1, 2 en 3, zoals hierboven aangegeven.

***Fase 1 van Data Preparation Services omvat UITSLUITEND een 'Evaluatie gegevensvereisten en -beschikbaarheid'.

Definitie van de Fasen

a. Fase I (Starter Pack Engagements) – Probleemdefinitie

- Kickoff meeting, gehouden op afstand
 - Het in onderlinge samenwerking tussen Klant en een dedicated IBM-consultant definiëren en prioriteren van de bedrijfproblemen die specifiek zijn voor Klant.
 - Het in kaart brengen van het belangrijkste bedrijfprobleem (of de belangrijkste bedrijfproblemen) van Klant, strategische doelstelling(en), gegevensbelangen voor Talent Insights en een enkel analyseterrein voor de engagement.

Te leveren materialen:

- Kickoffpresentatie en schriftelijke samenvatting met een beknopt overzicht van de bedrijfproblemen/strategische doelstellingen en een enkel analyseterrein waarop de engagement zich zal richten. Het in kaart brengen van voorlopige gegevensbronnen door IBM.
- Evaluatie van gegevensvereisten en -beschikbaarheid
 - Prioritering van de belangrijkste bedrijfproblemen en strategische doelstellingen teneinde één hoofdterrein voor analyse te kiezen dat door de IBM-consultant samen met Klant zal worden onderzocht.
 - De drie gegevensbronnen die deel uitmaken van het starter pack moeten breed genoeg gestructureerd zijn om zowel het in de consultancy-engagement inbegrepen hoofdterrein voor analyse te ondersteunen als een meer algemene, Klant-gestuurde analyse.
 - Aanvullende analyseterreinen kunnen worden ondersteund middels de aankoop van aanvullende consultancy-engagements.
 - Het definiëren van gegevens-elementen die voor de overeengekomen gegevensbronnen moeten worden geëxtraheerd en geleverd.

Te leveren materialen:

- Aanbevelingen inzake de gegevensstructuur voor de levering van gegevens. Hierbij worden bestaande sjablonen, indien beschikbaar en geschikt, als uitgangspunt genomen.

***** Fase I – Voor Data Preparation Services Engagement: Evaluatie van gegevensvereisten en -beschikbaarheid**

Het evalueren van de eisen inzake gegevensbronnen en het vergelijken daarvan met gegevenssjablonen van Talent Insights HR-applicaties. (In deze service is een kickoffmeeting niet inbegrepen.)

- Het definiëren van gegevenselementen die voor de overeengekomen gegevensbronnen moeten worden geëxtraheerd en geleverd.

Te leveren materialen:

- Aanbevelingen inzake de gegevensstructuur voor de levering van gegevens. Indien het contract gegevensservices zonder consultancy behelst, worden bestaande sjablonen hierbij als uitgangspunt genomen. Indien er consultancy is aangekocht en deze wordt gebruikt in combinatie met gegevens-setup, kunnen er sjablonen op maat worden ontwikkeld.

b. Fase II – Ontvangst van data ("Data Receipt")

Aflevering van bestanden ter verwerking door IBM.

- Gegevensbronnen van derden
 - Klant ontvangt details omtrent de transmissie van bestanden.
 - Klant levert gegevensbestanden aan IBM.
 - De bestanden dienen te worden geleverd in vooraf door IBM gedefinieerde sjablonen in CSV-stijl en dienen voor standaardvelden gebruik te maken van specifieke kolomnamen.
 - Volledig op maat gemaakte sjablonen die worden gebruikt ter ondersteuning van een gegevensbron, kunnen bestaan uit maximaal 3 afzonderlijke, maar onderling gerelateerde bestanden.
 - Geen enkel bestand binnen een sjabloon mag groter zijn dan 250 MB of 100 kolommen. Gegevensbronnen die de criteria voor aantal bestanden, grootte of aantal kolommen overschrijden, worden geteld als meerdere gegevensbronnen en worden dienovereenkomstig gefactureerd.
 - Indien het noodzakelijk is dat er gegevenshiërarchieën worden ondersteund, dienen er demografische gegevens te worden verstrekt, alsmede andere gegevens waarop kan worden ingezoomd.
 - IBM monitort en test de data delivery- en opslagtools zoals vereist voor aangekochte updates van bestanden.

Te leveren materialen:

- Bevestiging van ontvangst van bestanden en van het feit dat deze aan de eisen voldoen.
- Kenexa-gegevensbronnen
 - Indien er een connector bestaat, worden de gegevens dagelijks beschikbaar gesteld en geladen.

c. Fase III – Profileren van data ("Data Profiling")

De gegevensbron(nen) wordt (worden) geëvalueerd en er worden statistische en andere gegevens over de bestanden verzameld teneinde de structuur, content, relaties en afleidingsregels van de gegevens duidelijk te maken.

- Er wordt een overzicht gegenereerd van de kwaliteit van gegevensbestanden, inclusief details omtrent ontbrekende gegevens en onjuist of inconsequent ingedeelde gegevens.
- Klant wordt geraadpleegd omtrent ontbrekende of onjuist ingedeelde bestanden en waar nodig worden er nieuwe gegevensbestanden geleverd.
- Klant wordt geraadpleegd omtrent regels en procedures die moeten worden geïmplementeerd bij de vormgeving en transformatie van gegevens.
- Er wordt drafting uitgevoerd op bestandssynoniemen en -aanpassingen.
- Van de zijde van Klant zijn er maximaal drie rondes voor het leveren van definitieve bestanden toegestaan alvorens de definitieve bestanden worden geaccepteerd voor "shaping".

Te leveren materialen:

- De definitieve bestandsindelingen worden vastgesteld en Klant levert de definitieve bestanden. Aanpassingen van bestandsindelingen worden gedocumenteerd.

d. **Fase IV – Transformatie van gegevens ("Data Transformation")**

Het formuleren van een algehele structuur binnen elke gegevensbron afzonderlijk en tussen de gegevensbronnen als geheel.

- IBM Kenexa evalueert de bestandsrelaties tussen Kenexa-gegevensbronnen en gegevensbronnen van derden.
- IBM Kenexa controleert de "parent/foreign key"-relaties ten behoeve van cross-dataset discovery.
- IBM Kenexa formuleert een prototype voor de algehele gegevensstructuur.
- IBM Kenexa valideert en test de gegevensstructuur.

Te leveren materiaal:

- De algehele gegevensstructuur en de transformatieprocedure worden gedocumenteerd, zodat ze in volgende data loads kunnen worden gebruikt, hetzij door Klant, hetzij, indien er optionele data refresh-engagements zijn aangekocht, door IBM Data Services.

e. **Fase V – Normalisatie en opschoning van data ("Data Shaping")**

De normalisatie en opschoning van gegevensbronnen.

- IBM Kenexa creëert bedrijfsregels voor data shaping en voert vervolgens data shaping uit. Dit omvat onder meer:
 - Het opsporen van ontbrekende gegevens en gegevens van een type dat onjuist is voor het veld in kwestie (getallen in een alfabetisch veld, datums in een valutaveld etc.) en oplossing met Klant.
 - Het afdwingen van beschrijvende kolomkoppen voor velden op maat en de naleving van de naamgevingsconventies voor standaardbestanden.
 - Het oplossen van elementaire problemen met de bestandsstructuur, zoals het verwijderen van koppen van rijen, geneste rijen, lege kolomkoppen, lege rijen, rijen met tekst die op de gegevens volgen, totaalrijen en -kolommen, subtotaal en optellingen en voorloop- en volgspaties, alsmede het de-dupliceren van gegevens.
- Zonder overeengekomen meerwerk houden Data Services zich NIET bezig met inconsequenties in de indeling van functietitels, graden of andere data in de vorm van vrije tekst die in de gegevensbron niet beheerst zijn, noch met onderliggende kwaliteitsproblemen met betrekking tot ontbrekende waarden, constante waarden, onbalans, beïnvloedingscategorieën, uitschieters en scheefheid. Tenzij anders aangegeven vallen deze onder de verantwoordelijkheid van Klant.
- IBM bevestigt het proces en de planning voor herhaalde data loads, indien relevant. Naar keuze van Klant kunnen er aanvullende data refresh-engagements worden aangekocht.

Te leveren materiaal:

- Documentatie van opschoningsprocedure voor gegevens en van opgeschoonde bestanden die klaar zijn om te worden geladen.

f. **Fase VI – Aanpassing van gegevens ("Data Customization")**

De specificaties voor de aanpassing van gegevens die zijn verzameld en geïmplementeerd in Fase I van de integratie van gegevensbronnen, worden geïmplementeerd, met inbegrip van de toevoeging of wijziging van synoniemen, gegevensgroeperingen, standaardaggregaties en vooraf gedefinieerde vragen.

- De gegevensbestanden worden getest.
- IBM verzamelt, documenteert en implementeert aanpassingen.
- IBM Data Integration geeft het project door aan consultancy.

Te leveren materialen:

- Bevestiging van test en aanpassing

g. **Fase VII – Analyse en Inzichten**

- Het delen van inzichten met betrekking tot de in de kickoff in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen.
- Demonstratie en uitwisseling van best practices met betrekking tot Talent Insights om Klant te helpen maximaal van het product te profiteren.
- In vijf opeenvolgende weken telefoongesprekken met gebruikers en het projectteam van Talent Insights om inzichten met betrekking tot de bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen te bespreken.

Te leveren materialen:

- Analyse en vragen met betrekking tot de in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen en overzicht van de resultaten, in een presentatie die aan Klant wordt gegeven. Data Reference Guide met een beschrijving van de in de tool beschikbare gegevensvelden van Klant. Trainingspresentatie om Klant de functionaliteit die specifiek is voor zijn in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen te laten begrijpen.

h. **Fase VIII – Evaluatie en afronding**

- Managementpresentatie (op afstand gehouden) over de bevindingen die Talent Insights middels analyse heeft opgeleverd voor de bedrijfsproblemen en strategische doelstellingen.
- Overdracht van Klant aan Global Support en levering van informatie omtrent de aankoop van incrementele services, indien nodig.

Te leveren materialen:

- Managementpresentatie over de bevindingen die Talent Insights middels analyse heeft opgeleverd voor de in het kickoffgesprek gespecificeerde bedrijfproblemen en strategische doelstellingen, waaronder begeleiding rond de juiste/onjuiste interpretatie van gegevens, aanbevelingen betreffende potentiële maatregelen, oplossingen en voorgestelde vervolgstappen.

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

Het eenjarige (One Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe klanten op gang te helpen ("onboarding"). De services bestaan uit de hulp van een dedicated consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van gegevensbronnen (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6) ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

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

Het tweejarige (Two Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe klanten op gang te helpen ("onboarding"). De services bestaan in het eerste jaar uit de hulp van een dedicated consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van gegevensbronnen (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6) ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen.

In het tweede jaar worden er aanvullende consultancyservices verleend ter ondersteuning van de opsporing en analyse van incrementele of doorlopende bedrijfsproblemen. De setup van nieuwe gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele aanvullende data preparation en refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

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

Het driejarige (Three Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe klanten op gang te helpen ("onboarding"). De services bestaan in het

eerste jaar uit de hulp van een dedicated consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van gegevensbronnen (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6) ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen.

In het tweede en derde jaar worden er aanvullende consultancyservices verleend ter ondersteuning van de opsporing en analyse van incrementele of doorlopende bedrijfsproblemen. De setup van nieuwe gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele aanvullende data preparation en refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) bestaande uit de eenmalige setup en het laden van één HR-gegevensbron (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6). Indien er nog geen bestaande Talent Insights-gegevenssjabloon aanwezig is, dienen er data-integratieservices te worden aangekocht in combinatie met consultancy services.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) en bestaat uit de hulp van een dedicated consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van gegevensbronnen (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6) ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen. De setup van nieuwe gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele data preparation en refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service, bestaande uit de eenmalige setup en het laden van één HR-gegevensbron (zoals gedefinieerd in Artikel 6.6). File refreshes worden gedefinieerd als het laden van nieuwe of incrementele data in een gegevensbron die is ingesteld als onderdeel van de Starter Pack Engagement van de services of een stand-alone Data Preparation Services Engagement.

De in de refreshactiviteiten voor gegevensbestanden inbegrepen services worden hieronder beschreven:

- De services bestaan uit fasen van IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – ontvangst van gegevens ("data receipt"), profilering van gegevens ("data profiling") transformatie van gegevens, en normalisatie en opschoning van gegevens ("data shaping") zoals inbegrepen in bestandssetup.
- Voor data refresh-engagements is de voorafgaande aanschaf van Data Preparation Services Engagement een voorwaarde en dienen de eerder opgezette bestandsstructuren strikt te worden nageleefd.
- Verdergaande Data File Refresh-services, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wijzigingen van de gegevensstructuur, wijzigingen in de opschoningsregels en wijzigingen in gegevensaanpassingen uitgevoerd in data profiling, kunnen worden aangekocht middels een afzonderlijk Statement of Work.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie vormt jegens Klant.

1. Definities

- a. **Beschikbaarheidskrediet** – betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- c. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - Events of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
 - naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- e. **Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Event te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Event.
- b. Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract waarin de Claim ontstond.
- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Event in dezelfde Maand Onder Contract.

- d. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.
- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan tien procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de IBM SaaS heeft betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een maand onder contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
93,0% – 99,2%	5%
Minder dan 93%	10%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 98,8% tijdens de Maand onder Contract
--	---

4. Uitzonderingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.