

IBM Kenexa Talent Insights

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

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

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Oppsett

Oppsettkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 Priser for on-demand-alternativer

On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden Kunden bestiller on-demand-alternativet, til prisen som er angitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-

salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via telefon, e-post og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse

interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.2 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.3 Normative data

Uavhengig av hva som ellers fremgår, skal IBM kun i forbindelse med normative undersøkelser, analyser og rapporteringsformål kunne beholde og bruke Kundens innhold som er levert IBM under disse Bruksbetingelsene, i aggregert, anonymt format (slik at Kunden ikke kan identifiseres som kilde for den konfidensielle informasjonen, og slik at identifiserbare personopplysninger som gjør det mulig å identifisere de enkelte ansatte og/eller arbeidssøkere, er fjernet). Bestemmelsene i dette punktet skal videreføres etter at transaksjonen opphører eller utløper.

6.4 Databehandling

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits:

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: Nederland, Irland og USA.

Avhengig av Kundens struktur for kundestøtte aksepterer Kunden også at IBM i tillegg kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: Australia, Brasil, Canada, Kina, Frankrike, Finland, Tyskland, Hongkong, Japan, New Zealand, Latin-Amerika, Mexico, Nederland, Polen, Singapore, Sør-Afrika, Spania, Sverige og Sveits.

Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere Skytjenestene.

Når IBMs US-EU og US-Swiss Safe Harbor Frameworks ikke gjelder for en overføring av Personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

6.5 Personopplysninger/Sensitive personopplysninger

IBM Kenexa Talent Insights er en løsning for HR-tjenester som gjør det mulig for Kunden å registrere, administrere, sortere og vise data vedrørende søkere, ansettelser og ansatte. Tjenesten leveres i et nettskybasert SoftLayer-databehandlingsmiljø med tilkobling via et dedikert virtuelt privat nettverk. Tjenesten gjør det mulig for Kunden å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som personopplysninger og sensitive personopplysninger ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger:

- Kontaktinformasjon (som adresse, telefon- og mobilnummer, e-postadresse)
- Sensitive personopplysninger (som offentlig utstedt identifikasjonsnummer, fødselsdato, statsborgerskap, passnummer)
- Ansettelsesinformasjon (som utdanning, jobbhistorikk, arbeidssted, lønn og andre ytelser, resultater)

6.6 Datadefinisjoner

HR-datakilde (HR=Human Resources) er en enkelt HR-applikasjon, for eksempel for søkeroppfølging, påskjønnelser, opplæringsadministrasjon, kompensasjonsvurdering (benchmarking), undersøkelser av ansattes engasjement, vurderinger av ansatte eller HR-informasjonssystemer (HRIS). Dette kan også omfatte kilder som brukes sammen med HR-data for HR-analyse, som CRM-systemer (Client Relationship Management) eller finansielle data.

Datakilde er det opprinnelige kildetransaksjonssystemet – selv i de tilfellene der dataene eksporteres fra et datavarehus. En datakilde støttes av en mal. Dette kan være basert på en eksisterende IBM Kenexa-mal eller på en tilpasset mal som er bygd ved hjelp av tjenester. Tilpassede maler må utvikles ved hjelp av konsulenttimer levert som en del av oppstartspakken eller ved hjelp av tilleggsblokker med konsulentengasjementer.

Datavarehus kan anses som flere datakilder, avhengig av hvilken type data som trekkes ut. En enkelt datakilde fra et datavarehus er en enkelt fil eller en serie med inntil tre innbyrdes beslektede filer med færre enn 100 kolonner orientert rundt en HR-applikasjon, for eksempel for søkeroppfølging, påskjønnelser, opplæringsadministrasjon, kompensasjonsvurdering (benchmarking), undersøkelser av ansattes engasjement, vurderinger av ansatte eller HRIS.

6.7 Kundens forpliktelser

- Kunden er ansvarlig for å håndheve løfter om datakonfidensialitet gitt de ansatte ved bruk av IBM Kenexa Talent Insights.
- Kunden må tildele brukertyper for å begrense brukernes tilgang til riktige data.
- Når Kunden anskaffer valgbare engasjementer for konsulent- eller dataintegringstjenester, er Kunden ansvarlig for å fremskaffe passende fagekspertise og ressurser vedrørende tekniske spørsmål og HR, til støtte for spesifisering og levering av data, samt for å sikre at dataene blir levert til riktig tid basert på den omforente prosjektplanen. Forsinket levering av data kan påvirke implementeringen av et prosjekt, den samlede prosjektplanen og kostnadene.
- Når Kunden bekrefter at Kunden er klar for å starte oppstartspakkeengasjementer, når valgbare konsulentengasjementer og/eller engasjementer for dataklargjøring samt oppstartsmøte er gjennomført, må tjenestene (med unntak av dataoppdateringer som er omtalt i et eget punkt nedenfor) brukes innen 3 måneder, ellers vil de utløpe. Flere engasjementer som anskaffes samtidig, trenger ikke å starte samtidig, men etter at de enkelte oppstartsmøtene er avholdt, gjelder samme utløpsperiode.
- Når tjenestene er fullført eller er utløpt, får Kunden støtte via globale støttetjenester. Det leveres ingen løpende støtte fra data- eller konsulentgruppene etter at tjenesteengasjementet er avsluttet. Hvis Kunden anskaffer oppstartspakker som løper over flere år, har hvert konsulentengasjement en sammenlignbar oppstart og engasjementsperiode. Støtte mellom engasjementer i flerårige oppstartspakker leveres gjennom globale støttetjenester.
- Når Kunden anskaffer dataoppdateringsengasjementer (månedlige eller kvartalsvise), må data leveres ifølge den omforente prosjektplanen og med jevne mellomrom. Kunden kan ikke hoppe over en oppdatering. Den blir ansett som brukt når den planlagte oppdateringsperioden er passert med mer enn 5 arbeidsdager. Dataoppdateringer og andre tjenesteengasjementer fortsetter ikke utover perioden for produktabonnementet og utløper automatisk uten noen refusjon.
- Talent Insights er spesielt utformet for HR-analysefunksjoner, og data som ikke er HR-data, kan kun hentes inn i verktøyet til støtte for HR-analyse. Det er Kundens ansvar å følge retningslinjene for hvilke typer data som kan lastes inn.

Vedlegg A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights er en løsning for analyse av talenter som hjelper brukerne med å oppnå innsikt i sine data vedrørende personalressurser.

- Veiledet datasøk – Mulighet for brukerne til å velge fra et sett med forhåndsdefinerte talentspørsmål for å starte analyse. Spørsmålene er basert på talentdatamaler som benyttes.
- Språk – Tilgjengelig på engelsk.
- Tilgang – Kunden mottar ett miljø som skal brukes til både produksjon og testing. Kunden mottar en URL sammen med et brukernavn og et passord for hver bruker som skal ha tilgang til Talent Insights. Kunder som har anskaffet IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization eller IBM Kenexa BrassRing on Cloud får tilgang til Talent Insights via en enkeltpålogging til portalen.
- Omfatter 10 brukere.
- Kunden er ansvarlig for å håndheve løfter om datakonfidensialitet gitt de ansatte ved bruk av IBM Kenexa Talent Insights.

2. Valgbare tilbud

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User er et abonnement som gir ekstra Autorisert bruker-rettigheter utover de 10 brukerne som er inkludert i basisabonnementet.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack- engasjement – År 1	Starter Pack- engasjement – År 2*	Starter Pack- engasjement – År 3**	Data Preparation Services- engasjement	Data File Refresh- engasjement	Workforce Consulting- engasjement
Fase 1 – Definerings av forretningsproblemer	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Fase 2 – Mottak av data	✓			✓	✓	
Fase 3 – Dataprofilering	✓			✓		
Fase 4 – Datatransformering	✓			✓		
Fase 5 – Datautforming	✓			✓	✓	
Fase 6 – Datatilpasning	✓			✓		
Fase 7 – Analyse og innsikt	✓	✓	✓			✓
Fase 8 – Gjennomgang og avslutning	✓	✓	✓			✓

*Toårige Starter Pack-engasjementer omfatter alle tjenester i årene 1 og 2 som angitt ovenfor.

**Treårige Starter Pack-engasjementer omfatter alle tjenester i årene 1, 2 og 3 som angitt ovenfor.

***Fase 1 av Data Preparation Services omfatter KUN en gjennomgang av databehov og tilgjengelighet.

Definisjon av faser

a. Fase I (Starter Pack-engasjementer) – Definerings av forretningsproblemer

- Eksternt administrert oppstartsmøte
 - Kundespesifikke forretningsproblemer defineres og prioriteres gjennom et samarbeid mellom Kunden og IBMs dedikerte konsulent.
 - Identifisering av Kundens viktigste forretningsproblemer, strategiske mål og datainteresser for Talent Insights, samt identifisering av ett enkelt analyseområde for engasjementet.

Leveranser:

- Oppstartspresentasjon og et skriftlig sammendrag som skisserer omforente forretningsproblemer/strategiske mål samt enkeltområdet for analyse som er valgt for engasjementet. IBMs identifisering av preliminnære datakilder.
- Gjennomgang av databehov og tilgjengelighet
 - Prioritering av viktige forretningsproblemer og strategiske mål for å velge ut ett hovedområde som IBMs konsulent skal utforske nærmere i samarbeid med Kunden.
 - De tre datakildene som er inkludert i oppstartspakken, vil være så bredt strukturert at de kan støtte både hovedområdet for analysen som er inkludert i konsulentengasjementet, og mer generelle analyser utført av Kunden.
 - Ytterligere analyseområder kan støttes gjennom anskaffelse av flere konsulentengasjementer.
 - Definerings av dataelementer som skal trekkes ut og leveres for omforente datakilder.

Leveranser:

- Anbefalinger vedrørende datastruktur for levering av data. Dette blir utført ved bruk av forhåndsdefinerte maler som et utgangspunkt der slike er tilgjengelige og passende.

*** Fase I – For Data Preparation Services-engasjement: Gjennomgang av databehov og tilgjengelighet

En gjennomgang av krav til datakilder, og sammenlikning med Talent Insights-datamaler for HR-applikasjoner. (Denne tjenesten omfatter ikke et oppstartsmøte).

- Definerings av dataelementer som skal trekkes ut og leveres for omforente datakilder.

Leveranser:

- Anbefalinger vedrørende datastruktur for levering av data. Dette blir utført ved bruk av forhåndsdefinerte maler som et utgangspunkt der datatjenester er anskaffet uten konsulenttjenester. Når konsulenttjenester er anskaffet og benyttet i forbindelse med dataoppsett, kan tilpassede maler utvikles.

b. Fase II – Mottak av data

Levering av filer til IBM for behandling.

- Datakilder fra tredjeparter
 - Kunden får informasjon om detaljer vedrørende overføring av filer.
 - Kunden leverer datafiler til IBM.
 - Filer må leveres i IBMs forhåndsdefinerte CSV-stilmaler og følge reglene for kolonnenavn for standardfelt.
 - Fullt tilpassede maler som brukes for en datakilde, kan bestå av inntil 3 separate men beslektede filer.
 - Hver fil i en mal kan ikke overstige 250 MB eller 100 kolonner. Hvis datakilder overstiger et av kriteriene for filantall, størrelse eller kolonneantall, vil de telle som flere datakilder og faktureres i overensstemmelse med det.
 - Demografidata og andre neddrillingsdetaljer må oppgis hvis datahierarkier skal støttes.

- IBM overvåker og tester datalevering og lagringsverktøy slik det er nødvendig for anskaffede filoppdateringer.

Leveranser:

- Bekreftelse på mottak av filer og at de er i overensstemmelse med kravene.
- Kenexa-datakilder
 - Hvis det finnes en forbindelse, blir data levert og lastet inn daglig.

c. **Fase III – Dataprofilering**

Datakilder gjennomgås og statistikk og informasjon samles inn om filer for å klargjøre struktur, innhold, relasjoner og utledningsregler for dataene.

- Det genereres en oversikt over datafilkvaliteten, inkludert detaljer vedrørende manglende data, data med feil format, og inkonsistent formaterte data.
- Kunden kontaktes vedrørende manglende data eller data med feil format, og nye datafiler leveres ved behov.
- Kunden rådspørres vedrørende regler og prosedyrer som skal implementeres i trinnene for datautforming og datatransformering.
- Det utarbeides utkast til filsynonymer og filtilpasning.
- Inntil tre forsendelser med endelige filer er tillatt for Kunden før endelige filer godtas for utforming.

Leveranser:

- Endelige filformater etableres, og Kunden leverer endelige filer. Tilpasning av filformater dokumenteres.

d. **Fase IV – Datatransformering**

Formulering av en generell struktur innenfor og mellom datakilder.

- IBM Kenexa gjennomgår filrelasjoner mellom Kenexa og datakilder fra tredjeparter.
- IBM Kenexa verifiserer relasjoner mellom overordnet nøkkel/fremmednøkkel for oppdaging på tvers av datasett.
- IBM Kenexa formulerer en generell datastrukturprototyp.
- IBM Kenexa validerer og tester datastrukturen.

Leveranse:

- Generell datastruktur og trinn for transformering dokumenteres til bruk ved senere datainnlastinger utført av Kunden eller av IBM Data Services der valgbare dataoppdateringsengasjementer er anskaffet.

e. **Fase V – Datautforming**

Normalisering og rensing av datakilder.

- IBM Kenexa oppretter forretningsregler for og utfører deretter datautforming. Dette omfatter men er ikke begrenset til følgende:
 - Identifisering av manglende data og data av feil type i et felt (for eksempel tall i et alfabetisk felt og dato i et valutafelt) samt løsning av problemet i samarbeid med Kunden.
 - Håndhevelse av deskriptive kolonneoverskrifter for tilpassede felt og overholdelse av navngivningsregler for standardfiler.
 - Grunnleggende filstrukturproblemer som fjerning av radoverskrifter, nastede overskrifter, tomme radkolonner, tekstrader som følger etter dataene, sammendragsrader og -kolonner, delsummer og aggregeringer, foranstilte og etterfølgende mellomrom, og deduplisering av data.

- Datatjenestene vil IKKE, uten ekstra avtalefestet arbeid, ta for seg inkonsistent formatering av stillingstitler, akademiske grader eller andre data med fri tekst som ikke er regulert i kildedataene, og heller ikke underliggende kvalitetsproblemer knyttet til manglende verdier, konstantverdier, ubalanse, innflytelsesrike kategorier, uteliggere og skjevheter. Dette er Kundens ansvar hvis ikke noe annet er oppgitt.
- IBM bekrefter prosess og timeplan for gjentatte datainnlastinger hvis dette er aktuelt. Kunden kan velge å anskaffe ekstra dataoppdateringsengasjementer separat.

Leveranse:

- Dokumentasjon av utført datarensing og rensede filer klare for innlasting.

f. **Fase VI – Datatilpasning**

Datatilpasningsspesifikasjoner innsamlet og implementert i fase I for datakildeintegrasjon, implementeres inkludert tilføyelse eller endring av synonymer, datagrupperinger standardaggregeringer og forhåndsdefinerte spørsmål.

- Datafiler blir testet.
- IBM samler inn, dokumenterer og implementerer tilpasninger.
- IBM Data Integration sender prosjektet til konsulenttjenester.

Leveranser:

- Bekreftelse på testing og tilpasning.

g. **Fase VII – Analyse og innsikt**

- Formidling av innsikt knyttet til forretningsproblem/strategisk mål identifisert i oppstartsmøtet.
- Demonstrasjon og informasjon om beste praksis for Talent Insights for å hjelpe Kunden med å få mest mulig nytte av verktøyet.
- Ukentlige telefonmøter i 5 fortløpende uker med brukere av Talent Insights og prosjektteamet for å finne løsninger for forretningsproblem/strategisk mål.

Leveranser:

- Analyse av relevante spørsmål for identifisert forretningsproblem/strategisk mål samt oppsummering av resultater i en presentasjon som skal fremføres for Kunden. Datareferansehandbok som beskriver Kundens datafelt som er tilgjengelige i verktøyet. Opplæringspresentasjon som skal hjelpe Kunden med å forstå funksjonaliteten som er spesifikk for Kundens forretningsproblem/strategiske mål.

h. **Fase VIII – Gjennomgang og avslutning**

- Presentasjon for ledelsen (fra eksternt sted) av resultater fra analyser gjennom Talent Insights for forretningsproblemer og strategiske mål.
- Overføring av Kunden til globale støttetjenester samt informasjon om hvordan Kunden kan anskaffe tilleggstjenester om nødvendig.

Leveranser:

- Presentasjon for ledelsen basert på funn fra Talent Insight for det identifiserte forretningsproblemet og strategiske målet som det ble fokusert på i oppstartsmøtet, samt veiledning angående egnede/uegnede tolkninger av data, anbefalinger vedrørende mulige tiltak, samt forslag til veien videre.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for ett år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang. Tjenestene omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere datakilder (definert i punkt 6.6) til støtte for analyse av viktige forretningsproblemer, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester, inkludert oppstartsmøtet, fra et eksternt sted.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for to år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang. Det første året omfatter tjenestene hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere datakilder (definert i punkt 6.6) til støtte for analyse av viktige forretningssspørsmål, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger.

Det andre året omfatter videre konsulenttenester til støtte for trinnvis eller løpende identifikasjon og analyse av forretningsproblemer. Oppsett for nye datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre flere valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for tre år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang. Det første året omfatter tjenestene hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere datakilder (definert i punkt 6.6) til støtte for analyse av viktige forretningssspørsmål, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger.

Det andre og tredje året omfatter videre konsulenttenester til støtte for trinnvis eller løpende identifikasjon og analyse av forretningsproblemer. Oppsett for nye datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre flere valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som består i en engangstjeneste for oppsett og innlasting av en enkelt HR-datakilde (definert i punkt 6.6). Hvis det ikke finnes noen forhåndsdefinert Talent Insights-datamal, må dataintegringstjenester anskaffes sammen med konsulenttenestene.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere datakilder (definert i punkt 6.6) til støtte for analyse av viktige forretningssspørsmål, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger. Oppsett for nye datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste, som består i en enkelt innlasting av en enkelt HR-datakilde (definert i punkt 6.6). Filoppdateringer er innlasting av nye eller inkrementelle data til en datakilde som er satt opp som en del av tjenestenes oppstartspakkeengasjement eller et frittstående dataklargjøringsengasjement.

Tjenestene som er inkludert i aktivitetene for datafiloppdatering, er beskrevet nedenfor:

- Tjenestene består i fasene i IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – trinnene for datamottak, profilering, transformering og datautforming som er inkludert i filoppsettjenestene.
- Bruk av engasjementer for dataoppdatering krever at Data Preparation Services-engasjementet tidligere er anskaffet for datakildene som skal oppdateres, og at filstrukturene som tidligere er avtalt, følges.
- Data File Refresh-tjenester utover dette omfanget, inkludert men ikke begrenset til datastrukturendringer, endringer av regler for datarensing og endringer av datatilpasninger som er utført under dataprofileringen, kan avtales separat gjennom en Tjenestebeskrivelse.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
 - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Mindre enn 93 %	10 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
---	---

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.