

IBM Kenexa Talent Insights

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.3 Tarife La Cerere

Opțiunile La Cerere vor fi facturate în luna în care opțiunea respectivă a fost comandată de către Client, în conformitate cu rata specificată în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea uneia dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

6.3 Datele Normative

Fără a ține cont de nicio prevedere contrară, numai în scopul cercetării, analizei și raportării normative, IBM poate păstra și utiliza conținutul Clientului furnizat către IBM în baza acestor Termeni de Utilizare, într-un format agregat și anonim (cu alte cuvinte, astfel încât Clientul să nu poată fi identificat ca sursă a informațiilor confidențiale și fiind înlăturate informațiile identificabile ca personale care permit identificarea angajaților și/sau solicitanților individuali). Prevederile acestei secțiuni vor fi aplicate în continuare după terminarea sau expirarea tranzacției.

6.4 Procesarea Datelor

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni:

Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Olanda, Irlanda și S.U.A.

În funcție de structura de suport pentru serviciu specifică Clientului, Clientul este de asemenea de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări suplimentare: Australia, Brazilia, Canada, China, Franța, Finlanda, Germania, Hong Kong, Japonia, Noua Zeelandă, America Latină, Mexic, Olanda, Polonia, Singapore, Africa de Sud, Spania, Suedia și Elveția.

Clientul este de acord că IBM poate, în urma unei notificări, să modifice această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru furnizarea Serviciilor Cloud.

Când cadrele de lucru IBM US-EU Safe Harbor Framework și US-Swiss Safe Harbor Framework nu se aplică pentru un transfer de Date Personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau filialele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de filiale, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau răspundere apărută între ele în baza termenilor acestui Contract.

6.5 Informații Personale/Informații Personale Sensibile

IBM Kenexa Talent Insights este o ofertă de serviciu pentru resurse umane, concepută pentru a-i permite Clientului introducerea, gestionarea, sortarea și vizualizarea datelor privind candidații, angajarea și angajații. Serviciul este furnizat într-un mediu informatic bazat pe cloud SoftLayer, cu conectivitate VPN (virtual private network) dedicată. Serviciul îi permite Clientului să introducă și să gestioneze conținut cu informații ce pot fi considerate informații personale și informații personale sensibile, în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- Informații de contact (de exemplu, adresa, numerele de telefon fix și mobil, adresa de e-mail)
- Informații personale sensibile (de exemplu, codul numeric personal, data nașterii, cetățenia, numărul de pașaport etc.)

- Informații privind angajarea (de exemplu, studiile, locurile de muncă anterioare, adresa locului de muncă, remunerația și beneficiile, performanța)

6.6 Definiții de Date

Sursă de Date HR (Human Resources - Resurse Umane) – O sursă de date HR este o aplicație HR singulară, cum ar fi ținerea evidenței candidaților, calcularea recompenselor, gestionarea cursurilor de specializare, benchmarking-ul retribuțiilor, sondarea angajamentului angajaților, evaluarea angajaților sau sistemele HRIS (Human Resources Information Systems). De asemenea, pot fi incluse sursele utilizate în legătură cu datele HR, pentru analize HR, cum ar fi sistemele CRM (Client Relationship Management - Gestionarea Relației cu Clienții) sau datele financiare.

Sursă de Date – O sursă de date este definită ca sistemul tranzacțional sursă original – chiar dacă datele sunt exportate dintr-un depozit de date. O sursă de date are la bază un șablon. Acesta poate fi un șablon IBM Kenexa existent sau un șablon personalizat, construit de servicii. Șabloanele personalizate trebuie să fie elaborate utilizând orele de consultanță livrate ca parte a pachetului starter sau cu blocurile add-on ale angajamentelor de consultanță.

Depozit de Date – Un depozit de date poate fi considerat o colecție de surse de date în funcție de tipul datelor care sunt extrase. O sursă de date individuală dintr-un depozit de date este un singur fișier sau o serie de până la trei fișiere interconectate, cu mai puțin de 100 de coloane axate pe o aplicație HR, cum ar fi ținerea evidenței candidaților, calcularea recompenselor, gestionarea cursurilor de specializare, benchmarking-ul retribuțiilor, sondajele privind angajamentului angajaților, evaluările angajaților sau sistemele HRIS.

6.7 Responsabilitățile Clientului

- Clientul este responsabil pentru respectarea prevederilor privind confidențialitatea datelor, pentru angajații care utilizează IBM Kenexa Talent Insights.
- Clientul va trebui să aloce tipurile de utilizator necesare pentru a limita accesul utilizatorilor la datele corespunzătoare.
- Când sunt cumpărate angajamente opționale pentru servicii de consultanță sau integrare a datelor, clientul este responsabil pentru asigurarea expertizei și resurselor tehnice și HR corespunzătoare pentru specificarea și livrarea datelor, precum și pentru livrarea la timp a datelor, după cum s-a convenit la elaborarea planificării proiectului. Întârzierile livrării datelor pot afecta implementarea proiectelor, planificările generale ale proiectelor și costurile.
- După ce clientul confirmă că este gata pentru a începe angajamentele privind pachetul starter, consultanța opțională și/sau pregătirea datelor și s-a derulat întâlnirea inițială, serviciile (cu excepția actualizării datelor, care este tratată într-un paragraf separat de mai jos) trebuie să fie utilizate într-un interval de 3 luni sau vor expira. Dacă sunt cumpărate mai multe angajamente în același timp, nu este necesar ca întrunirile inițiale ale acestora să se deruleze simultan, dar se aplică același interval de expirare după derularea întrunirilor inițiale individuale.
- După ce serviciile au fost vizualizate sau au expirat, suportul clientului va fi asigurat prin intermediul suportului global. Echipa de date sau de consultanță nu va mai furniza suport de rutină după terminarea angajamentului pentru servicii. În cazul în care sunt cumpărate pachete starter pe mai mulți ani, fiecare angajament de consultanță va avea o perioadă comparabilă pentru întrunirea inițială și angajament. Suportul pentru angajamente în cazul pachetelor starter pe mai mulți ani va fi furnizat prin intermediul suportului global.
- Când sunt cumpărate angajamente pentru actualizarea datelor (lunare sau trimestriale), datele trebuie să fie livrate după cum s-a convenit la elaborarea planificării proiectului, la intervale regulate. Clienții nu pot să sară peste nicio actualizare. Se va considera utilizată după ce au trecut mai mult de 5 zile lucrătoare de la perioada planificată pentru actualizare. Angajamentele pentru actualizările de date și alte servicii nu vor fi extinse după perioada abonamentului pentru produs și vor expira automat, fără nicio rambursare.
- Talent Insights este conceput special pentru analizele HR, astfel că datele non-HR pot fi introduse în instrument numai ca suport pentru analizele HR. Clientul este responsabil pentru respectarea indicațiilor privind încărcarea datelor corespunzătoare.

Anexa A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights este o soluție de analiză pentru talente, care ajută utilizatorii să obțină rapid informații valoroase din datele lor de resurse umane.

- Descoperirea ghidată a datelor – abilitatea utilizatorilor de a selecta dintr-un set de întrebări predefinite privind talentele, pentru a iniția analiza. Întrebările sunt bazate pe șabloanele de date utilizate.
- Limba – este disponibilă numai limba engleză.
- Accesul – Clientul primește un mediu care este utilizat atât pentru producție, cât și pentru testare. Clientul primește un URL cu un nume de utilizator și o parolă pentru fiecare utilizator care accesează Talent Insights. Clienții care au achiziționat IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization sau IBM Kenexa BrassRing on Cloud vor accesa Talent Insights printr-un portal cu identificare unică.
- Include 10 utilizatori.
- Clientul este responsabil pentru respectarea prevederilor privind confidențialitatea datelor, pentru angajații care utilizează IBM Kenexa Talent Insights.

2. Oferte Opționale

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User este o ofertă de abonament care furnizează drepturi Utilizator Autorizat suplimentare, în plus față de cei 10 utilizatori incluși în abonamentul de bază.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Angajament Pachet Starter – Anul 1	Angajament Pachet Starter – Anul 2*	Angajament Pachet Starter – Anul 3**	Angajament Servicii Pregătire Date	Angajament Actualizare Fișiere de Date	Angajament Consultanță Forță de Muncă
Faza 1 – Definierea Problemei Operaționale	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Faza a 2-a – Primirea Datelor	✓			✓	✓	
Faza a 3-a – Stabilirea Profilului Datelor	✓			✓		
Faza a 4-a – Transformarea Datelor	✓			✓		
Faza a 5-a – Formarea Datelor	✓			✓	✓	
Faza a 6-a – Personalizarea Datelor	✓			✓		
Faza a 7-a – Analiză și Concluzii	✓	✓	✓			✓

	Angajament Pachet Starter – Anul 1	Angajament Pachet Starter – Anul 2*	Angajament Pachet Starter – Anul 3**	Angajament Servicii Pregătire Date	Angajament Actualizare Fișiere de Date	Angajament Consultanță Forță de Muncă
Faza 8 – Examinare și Finalizare	✓	✓	✓			✓

*Angajamentele pentru pachet starter de doi ani includ toate serviciile din Anii 1 și 2, după cum este indicat mai sus.

**Angajamentele pentru pachet starter de trei ani includ toate serviciile din Anii 1, 2 și 3, după cum este indicat mai sus.

***Faza 1 a Serviciilor de Pregătire a Datelor va include NUMAI o 'Examinare a necesităților și disponibilității privind datele'.

Definițiile Fazelor

a. Faza I (Angajamente Pachet Starter) – Definirea Problemei Operaționale

- Întrunirea inițială, administrată de la distanță
 - Sunt definite problemele operaționale specifice ale clientului și stabilite prioritățile, în urma colaborării dintre client și consultantul IBM dedicat.
 - Identificarea problemelor operaționale cheie ale clientului, a obiectivelor strategice și a domeniilor de interes privind datele pentru Talent Insights și identificarea unei zone unice de analiză pentru angajament.

Livrabilele:

- Prezentarea inițială și sumarul scris cu problemele operaționale, obiectivele strategice și zona unică de analiză convenită, care vor constitui obiectivul angajamentului. Identificarea surselor de date preliminare de către IBM.
- Examinarea necesităților și disponibilității privind datele
 - Stabilirea priorităților problemelor operaționale cheie și obiectivelor strategice, pentru a selecta o zonă cheie de analiză, care va fi explorată de consultantul IBM în colaborare cu clientul.
 - Cele trei surse de date incluse în pachetul starter vor fi structurate suficient de larg pentru a cuprinde zona unică de analiză inclusă în angajamentul pentru consultanță, precum și analizele mai generale derulate de client.
 - Prin cumpărarea unor angajamente de consultanță suplimentare, poate fi asigurat suportul și pentru alte zone de analiză.
 - Definirea elementelor de date care urmează să fie extrase și livrate pentru sursele de date convenite.

Livrabilele:

- Recomandări privind structura de date pentru livrarea datelor. Acestea vor fi elaborate utilizând șabloane pre-existente ca punct de pornire, atunci când sunt disponibile și corespunzătoare.

***** Faza I – Pentru Angajamentul Serviciilor de Pregătire a Datelor: Examinarea Necesităților și Disponibilității privind Datele**

Examinarea cerințelor privind sursa de date și potrivirea cu șabloanele de date pentru aplicația HR Talent Insights. (Acest serviciu nu include o întrunire inițială).

- Definirea elementelor de date care urmează să fie extrase și livrate pentru sursele de date convenite.

Livrabilele:

- Recomandări privind structura de date pentru livrarea datelor. Acestea vor fi elaborate utilizând șabloane pre-existente ca punct de pornire, atunci când sunt angajate servicii de date fără consultanță. Dacă este achiziționată consultanța și este utilizată pentru setul de date, pot fi elaborate șabloane personalizate.

b. Faza a II-a – Primirea Datelor

Livrarea fișierelor pentru a fi procesate de IBM.

- Surse de date terță parte
 - Clientului îi sunt furnizate detaliile pentru transmiterea fișierelor.
 - Clientul livrează fișierele cu date către IBM.
 - Fișierele trebuie să fie livrate în șabloane stil csv, predefinite de IBM, care să respecte convențiile necesare de numire a coloanelor pentru câmpurile standard.
 - Șabloanele personalizate complet, utilizate ca suport pentru o sursă de date, pot fi alcătuite din până la 3 fișiere separate, dar interconectate.
 - Fiecare fișier din șablon trebuie să respecte limita de 250 MB sau 100 de coloane. Dacă sursele de date depășesc oricare dintre criteriile privind numărul de fișiere, dimensiunea sau numărul de coloane, ele vor fi considerate ca surse de date multiple și vor fi tarificate corespunzător.
 - Dacă nu sunt suportate ierarhiile de date, trebuie să fie furnizați indicatori demografici și alte detalii drill-down.
 - IBM monitorizează și testează instrumentele de livrare a datelor și de stocare, după cum este necesar pentru actualizările de fișiere cumpărate.

Livrabilele:

- Confirmarea primirii și conformității fișierului cu cerințele.
- Surse de date Kenexa
 - Dacă există un conector, datele vor fi furnizate și încărcate zilnic.

c. Faza a III-a – Stabilirea Profilului Datelor

Sunt examinate sursele de date și sunt colectate statisticile și informațiile privind fișierele, pentru a clarifica structura, conținutul, relațiile și regulile de derivare ale datelor.

- Este analizată calitatea fișierelor de date și sunt furnizate detalii privind datele care lipsesc, datele cu format greșit și datele formatate inconsistent.
- Este consultat Clientul cu privire la datele care lipsesc sau care au un format greșit și sunt livrate noi fișiere de date, după cum este necesar.
- Este consultat Clientul cu privire la regulile și procedurile care urmează să fie implementate în pașii de formare și transformare a datelor.
- Sunt elaborate ciornele pentru sinonimele și personalizarea fișierelor.
- Sunt permise până la trei versiuni de fișiere finale din partea clientului, după care sunt acceptate fișierele finale pentru formare.

Livrabilele:

- Sunt stabilite formatele fișierelor finale și clientul livrează fișierele finale. Este elaborată documentația pentru personalizarea formatelor de fișier.

d. **Faza a IV-a – Transformarea Datelor**

Formularea unei structuri generale în și între sursele de date.

- IBM Kenexa examinează relațiile fișierelor între sursele de date Kenexa și cele terță parte.
- IBM Kenexa verifică relațiile cheie părinte/externe pentru a descoperi seturi de date încrucișate.
- IBM Kenexa formulează prototipul general al structurii de date.
- IBM Kenexa validează și testează structura de date.

Livrabilele:

- Este elaborată documentația structurii de date generale și a pașilor pentru transformare, pentru utilizarea în încărcările de date următoare, de către client sau de către Serviciile de Date IBM, când sunt cumpărate angajamentele opționale pentru actualizarea datelor.

e. **Faza a V-a – Formarea Datelor**

Normalizarea și curățarea surselor de date

- IBM Kenexa creează regulile operaționale necesare și apoi realizează formarea datelor. Aceasta include, dar fără a se limita la:
 - Identificarea datelor lipsă și a datelor cu tip incorect într-un câmp (numere într-un câmp de text, date calendaristice într-un câmp pentru valori monetare etc.) și rezolvarea împreună cu clientul.
 - Forțarea unor anteturi de coloană descriptive pentru câmpurile personalizate și conformitatea cu convențiile de numire pentru fișierele standard.
 - Probleme de bază privind structura de fișier, cum ar fi înlăturarea titlurilor de rând, anteturi imbricate, coloane goale, rânduri goale, rânduri de text după date, rânduri și coloane de sumar, subtotaluri și agregări, spații la început și la sfârșit și de-duplicarea datelor.
- În lipsa unui contract suplimentar, serviciile de date NU vor trata inconsistențele privind formatarea datelor aferente funcțiilor, gradelor sau altor porțiuni de text liber care nu sunt guvernate în datele sursă și, de asemenea, nu va trata problemele de calitate subiacente privind valorile lipsă, valorile constante, dezechilibrele, categoriile de influență, depășirile și decalajele. Acestea reprezintă responsabilitatea clientului, exceptând cazul în care se specifică altfel.
- IBM confirmă procesul și planificarea pentru încărcările de date recurente, dacă este relevant. Clientul poate opta pentru cumpărarea separată a unor angajamente suplimentare de actualizare a datelor.

Livrabilele:

- Documentația pentru pașii realizați pentru curățarea datelor și fișierele rezultate, gata pentru încărcare.

f. **Faza a VI-a – Personalizarea Datelor**

Sunt implementate specificațiile privind personalizarea datelor, colectate în Faza I, de integrare a surselor de date, incluzând adăugarea sau modificarea sinonimelor, grupări de date, agregări implicite și întrebări predefinite.

- Sunt testate fișierele de date.
- IBM colectează, elaborează documentația și implementează personalizările.
- IBM Data Integration transferă proiectul către consultanță.

Livrabilele:

- Confirmarea testării și personalizării

g. **Faza a VII-a – Analiză și Concluzii**

- Distribuirea concluziilor privind problemele operaționale și obiectivele strategice identificate în cadrul întrunirii inițiale.
- Demonstrarea și distribuirea celor mai bune practici pentru Talent Insights, pentru a ajuta clientul să utilizeze cât mai eficient instrumentul.

- Apeluri săptămânale, timp de 5 săptămâni consecutive, pentru a discuta cu utilizatorii Talent Insights și echipa proiectului despre problemele operaționale și obiectivele strategice.

Livrabilele:

- Analiza întrebărilor relevante pentru problemele operaționale și obiectivele strategice identificate și sumarul rezultatelor, într-o prezentare furnizată clientului. Ghidul de referință pentru date, care descrie câmpurile de date ale clientului disponibile în instrument. Prezentare de instruire, pentru a ajuta clientul să înțeleagă funcționalitatea specifică problemelor sale operaționale și obiectivelor strategice.

h. Faza a VIII-a – Examinare și Finalizare

- Prezentare decizională (furnizată de la distanță) a rezultatelor analitice obținute cu Talent Insights pentru problemele operaționale și obiectivele strategice.
- Tranziția clientului către suportul global și detalii pentru cumpărarea unor servicii incrementale, dacă este necesar.

Livrabilele:

- Prezentare decizională, bazată pe constatările Talent Insight pentru problemele operaționale și obiectivele strategice identificate și stabilite în cursul apelului inițial, inclusiv îndrumare privind interpretările corespunzătoare/necorespunzătoare ale datelor, recomandări privind acțiunile posibile, soluții și sugerarea pașilor următori.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru un an poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea clienților. Serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea surselor de date (după cum sunt definite în secțiunea 6.6), analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei surse de date, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile, inclusiv întrunirea inițială, sunt derulate de la distanță.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru doi ani poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea clienților. În Anul Întâi, serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea surselor de date (după cum sunt definite în secțiunea 6.6), analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei surse de date, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor.

În Anul Doi, sunt furnizate servicii de consultanță suplimentare, pentru identificarea și analiza altor probleme operaționale sau a celor nerezolvate. Nu sunt incluse setarea unor noi surse de date și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii suplimentare, opționale, pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru trei ani poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea clienților. În Anul Întâi, serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea surselor de date (după cum sunt definite în secțiunea 6.6), analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei surse de date, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor.

În Anul Doi și Anul Trei, sunt furnizate servicii de consultanță suplimentare, pentru identificarea și analiza altor probleme operaționale sau a celor nerezolvate. Nu sunt incluse setarea unor noi surse de date și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii suplimentare, opționale, pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și constă într-o setare unică și încărcarea unei surse de date HR (după cum este definită în secțiunea 6.6). Dacă nu există un șablon de date Talent Insights anterior, trebuie să fie cumpărate servicii de integrare a datelor și servicii de consultanță.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și include asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea surselor de date (după cum sunt definite în secțiunea 6.6), analiza întrebărilor operaționale cheie, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor. Nu sunt incluse setarea unor noi surse de date și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii opționale pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere și constă în încărcarea unică a unei surse de date HR (după cum este definită în secțiunea 6.6). Actualizările de fișiere înseamnă încărcarea unor date noi sau suplimentare într-o sursă de date, ca parte a angajamentului pentru servicii pachet starter sau a angajamentului autonom pentru servicii de pregătire a datelor.

Serviciile incluse în activitățile de actualizare a fișierelor de date sunt prezentate mai jos:

- Serviciile constau în fazele IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – primirea datelor, stabilirea profilului, transformarea datelor și formarea datelor, etape incluse în setarea fișierelor.
- Utilizarea angajamentelor de actualizare a datelor necesită achiziționarea în prealabil a Angajamentului pentru Servicii de Pregătire a Datelor, pentru ca sursa de date să fie actualizată, și respectarea cu strictețe a structurilor de fișiere setate anterior.
- Serviciile de actualizare a fișierelor de date care depășesc acest nivel, incluzând, dar fără a se limita la, modificările de structuri de date, modificările regulilor de curățare și modificările de personalizare a datelor realizate în cursul stabilirii profilului datelor, pot fi contractate separat, printr-un Ordin de Lucru.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
93,0% – 99,2%	5%
Mai puțin de 93%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 5% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 98,8% în Luna Contractată
--	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client, pentru IBM SaaS.