

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Kenexa Talent Insights

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

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

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

3.3 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do jednoho pracovního dne
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do dvou pracovních dní

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.3 Normativní data

Nikoliv na újmu odlišným ustanovením smí IBM pouze pro účely normativního výzkumu, analýz a reportingu uchovat a používat v agregované a anonymní formě (tj. tak, že Zákazník nemůže být identifikován jako zdroj dat a budou odstraněny osobně identifikovatelné informace umožňující identifikaci jednotlivých zaměstnanců nebo žadatelů) Obsah poskytnutý Zákazníkem IBM na základě těchto Podmínek užívání. Platnost tohoto ustanovení přetrvává i po ukončení transakce nebo po skončení smluvního období.

6.4 Zpracování dat

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů v zahraničí, a to v následujících státech: Nizozemsko, Irsko a USA.

V závislosti na Zákazníkově specifické struktuře podpory služeb Zákazník rovněž souhlasí s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů v zahraničí, a to v těchto dalších státech: Austrálie, Brazílie, Kanada, Čína, Francie, Finsko, Německo, Hongkong, Japonsko, Nový Zéland, Latinská Amerika, Mexiko, Nizozemsko, Polsko, Singapur, Jihoafrická republika, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování IBM SaaS.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EEA) nebo ze Švýcarska nevztahují Pravidla IBM US-EU Safe Harbor Framework a US-Swiss Safe Harbor Framework, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných postavení dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Jakékoli spory nebo nároky vzniklé na základě těchto smluv, a to i v případě, že byly uzavřeny příbuznými společnostmi, budou posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi nimi podle této smlouvy.

6.5 Osobní údaje/Citlivé osobní údaje

IBM Kenexa Talent Insights je nabídka služby pro oblast personalistiky, která pomáhá Zákazníkovi zadávat, spravovat, třídit a zobrazovat údaje o žadatelích, náborech a zaměstnancích. Služba je poskytována v prostředí cloud computingu SoftLayer s vyhrazeným připojením prostřednictvím VPN. Služba umožňuje Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní a citlivé osobní údaje:

- Kontaktní údaje (např. adresa, telefonní čísla, e-mailová adresa)
- Citlivé osobní údaje (např. rodné číslo, datum narození, občanství, číslo pasu atd.)
- Informace o zaměstnání (např. vzdělání, historie zaměstnání, místo práce, mzda a benefity a výkon)

6.6 Definice dat

Zdroj dat o lidských zdrojích ("Zdroj HR dat") **podporovaný pro poskytování služeb** je omezen dvěma kritérii:

- a. **Velikost** – Jednotlivé soubory v rámci zdroje dat mohou mít až 100 sloupců, 2 miliony řádků a 1 GB dat. Velikost nesmí překročit žádné z těchto kritérií. Každý zdroj dat může obsahovat až tři související samostatné soubory ze stejné aplikace.

Ačkoli je podporována velikost až 100 sloupců, pro optimální výkonnost se doporučuje 70 sloupců nebo méně.

- b. **HR aplikace** – Jeden zdroj dat je extrahován z jedné HR aplikace, jako například sledování uchazečů, rozpoznání, správa vzdělávání, srovnání odměn, průzkum zapojení zaměstnanců, hodnocení zaměstnanců nebo informační systémy pro správu lidských zdrojů (HRIS). Může také zahrnovat zdroje, které jsou používány společně s daty personalistiky pro analýzy, například systémy Client Relationship Management (CRM) nebo finanční údaje.

HR aplikace je definována jako originální transakční systém, i v případě, že jsou data exportována z datového skladu. Jednotlivý zdroj dat z datového skladu musí splňovat stejná kritéria jako jednotlivý zdroj dat definovaný výše.

Dodání zdroje dat je podporováno strukturou dat. Ta může být založena na stávající šabloně IBM Kenexa nebo na vlastním formátu vytvořeném službami. Vlastní formáty musí být vyvinuty za využití hodin konzultačních služeb dodaných jako součást startovacího balíčku nebo v rámci doplňkových bloků konzultačních služeb.

6.7 Povinnosti Zákazníka

- Zákazník nese odpovědnost za zachování příslibů důvěrnosti dat poskytnutých zaměstnancům při používání produktu IBM Kenexa Talent Insights.
- Zákazník je povinen stanovit typy uživatelů za účelem omezení přístupu uživatelů k příslušným datům.
- V případě zakoupení volitelných konzultačních služeb nebo služeb integrace dat nese Zákazník odpovědnost za poskytnutí náležitých znalostí a prostředků v oblasti techniky a lidských zdrojů (HR) na podporu specifikace a doručení dat a včasného doručení dat na základě dohodnutého plánu projektu. Prodlevy v doručení dat mohou mít vliv na implementaci projektů, celkové harmonogramy projektu a na náklady.
- Poté, co Zákazník potvrdí připravenost na zahájení služeb v rámci startovacího balíčku, volitelných konzultačních služeb a/nebo služeb přípravy dat po realizaci úvodního hovoru, budou muset být služby (s výjimkou obnovení dat, které je řešeno v samostatném bodu níže) využity v rámci definovaného časového období, v opačném případě ztratí platnost. Pro služby Basic trvá tato doba 3 měsíce. Pro služby Plus trvá tato doba 4 měsíce. Více služeb zakoupených současně není nutné zahájit zároveň, ale po jednotlivých zahájeních platí stejné období vypršení platnosti.
- Po dokončení služeb nebo uplynutí jejich platnosti bude Zákazník převeden na globální podporu. Po ukončení služeb nebude týmem pro data a konzultačním týmem poskytována žádná další podpora. Pokud si Zákazník zakoupí úvodní balíčky pro více let, bude mít každá konzultační služba podobné období zahájení a období platnosti. Podpora mezi službami v rámci úvodních balíčků pro více let bude poskytována pracovníky globální podpory.
- Pokud si Zákazník zakoupí služby aktualizace dat (měsíční nebo čtvrtletní), je nutné data doručit podle dohodnutého harmonogramu projektu a v pravidelných intervalech. Zákazníci nesmějí přeskočit aktualizaci. Služba bude považována za využitou, pokud od ukončení naplánovaného období aktualizace uběhne více než 5 pracovních dní. Aktualizace dat a další služby nepřesáhnou období registrace produktu a jejich platnost automaticky vyprší bez jakékoli kompenzace.
- Produkt Talent Insights je určen konkrétně pro analýzy v oblasti personalistiky, takže data mimo oblast personalistiky mohou být do nástroje přenesena pouze za účelem podpory těchto analýz. Zákazník nese odpovědnost za dodržení pokynů ohledně toho, jaká data je vhodné nahrát.

7. Obsah služby Twitter v produktu Talent Insights je poskytován produktem Watson Analytics

7.1 Definice

- a. **Analytický report** – označuje výsledek nebo výstup vytvořený aplikacemi Zákazníka v nabídce IBM SaaS z procesu analýzy a odvozování dat z Obsahu služby Twitter. Tyto výsledky nesmějí zahrnovat Obsah služby Twitter, ale mohou zahrnovat obsah, který je ve vztahu k Obsahu služby Twitter duplicitní, například hledané výrazy a odkazy na daný předmět Tweetů.
- b. **ID tweetu** – označuje jedinečné identifikační číslo generované službou Twitter pro každý Tweet.
- c. **Tweety** – označuje veřejné zobrazení textu v maximální délce 140 znaků provedené jakýmkoli koncovým uživatelem služby Twitter.
- d. **Obsah služby Twitter** – označuje Tweety, ID Tweetu, veřejné informace o profilu koncových uživatelů služby Twitter a další data a informace služby Twitter zpřístupněné Zákazníkovi.

7.2 Použití Obsahu služby Twitter

Zákazník nebude mít přístup k nezpracovanému Obsahu služby Twitter. IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vybírat a používat Obsah služby Twitter výhradně v rámci IBM SaaS pouze pro účely provádění analýz na Obsahu služby Twitter a vytváření Analytických sestav.

Obsah služby Twitter není vlastněn ani kontrolován IBM. Obsah služby Twitter může zahrnovat materiály, které jsou nelegální, nepřesné, zavádějící, nevhodné nebo jiným způsobem závadné. IBM nebo její dodavatelé nejsou nijak povinni kontrolovat, filtrovat, ověřovat, editovat nebo odstraňovat jakýkoli Obsah

služby Twitter. IBM nebo její dodavatelé však mohou, výhradně dle vlastního uvážení, tyto činnosti provádět. Zákazník musí využít funkci poskytnutou IBM k okamžitému odstranění nebo změně jakéhokoli Obsahu služby Twitter, který může být uložen v IBM SaaS. Zákazník bude mít právo stáhnout a odebrat Analytickou sestavu z IBM SaaS.

7.3 Objem Dat služby Twitter

Pro Zákazníky platí následující omezení:

- 50 000 Tweetů na datovou sadu

7.4 Omezení Obsahu služby Twitter

Zákazník nebude:

- Užívat Obsah služby Twitter v rozporu s platnými právními předpisy, včetně, nikoli však pouze, předpisy na ochranu osobních údajů, nebo k nepovoleným a nežádoucím účelům.
- Užívat Obsah služby Twitter poskytovaný v rámci IBM SaaS k provádění analýzy malé skupiny jednotlivců nebo samotných jednotlivců k nezákonným nebo diskriminačním účelům.
- Používat Obsah služby Twitter poskytovaný v rámci IBM SaaS k provádění analýzy, která bude zahrnuta do reklamní sítě.
- Používat Obsah služby Twitter k vytváření analýz, které provádějí pravidelné časové série měření za použití stejných nebo podobných metodologií ke srovnání výkonu televizního programu v průběhu času nebo na základě definované množiny nebo podmnožiny ostatních televizních programů.
- Používat souhrnné metriky uživatelů služby Twitter, například počet uživatelů nebo účtů, získané během přístupu k Obsahu služby Twitter a jeho používání v rámci IBM SaaS k jakémukoli účelu.
- Užívat Obsah služby Twitter k jinému účelu, s výjimkou omezeného účelu povoleného pro nabídku IBM SaaS.

7.5 Ukončení ze strany IBM

Užívání Obsahu služby Twitter Zákazníkem skončí po ukončení poskytování služby IBM SaaS.

Nikoli na újmu výše uvedenému je IBM mimo práv na pozastavení a ukončení uvedených ve Smlouvě oprávněna kdykoli a bez oznámení ukončit poskytování přístupu k Obsahu služby Twitter, aniž by měla povinnost vrátit Zákazníkovi peníze či mu poskytnout kredit nebo jinou kompenzaci.

7.6 Vyloučení záruk a odškodnění pro Obsah služby Twitter

NIKOLI NA ÚJMU ZÁRUKY UVEDENÉ V TÉTO SMLOUVĚ JE OBSAH SLUŽBY TWITTER POSKYTOVÁN VÝHRADNĚ "JAK JE" A "JAK JE K DISPOZICI" SE VŠEMI VADAMI A ZÁKAZNÍKOVO UŽÍVÁNÍ OBSAHU SLUŽBY TWITTER JE NA JEHO VLASTNÍ RIZIKO. IBM NEPOSKYTUJE A TÍMTO VYLUČUJE JAKÉKOLI A VŠECHNY OSTATNÍ VÝSLOVNĚ VYJÁDRĚNÉ ZÁRUKY NEBO ZÁRUKY KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ VŠECH ZÁRUK PRODEJNOSTI, KVALITY, VÝKONU, VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL, NEPORUŠENÍ PRÁV PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÝCH ANI JINÝCH PRÁVNÍCH TITULŮ VYPLYVAJÍCÍCH Z OKOLNOSTÍ A ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z JEDNÁNÍ, UŽÍVÁNÍ NEBO OBCHODNÍCH POSTUPŮ VE SPOJENÍ S OBSAHEM SLUŽBY TWITTER. IBM NEZARUČUJE, ŽE PŘÍSTUP K OBSAHU SLUŽBY TWITTER BUDE NEPŘERUŠENÝ A BEZ CHYB. TOTO VYLOUČENÍ ZÁRUK NEMUSÍ BÝT V URČITÝCH JURISDIKCÍCH PLATNÉ A V SOULADU S PRÁVNÍMI PŘEDPISY MŮŽE MÍT ZÁKAZNÍK PRÁVA ZÁRUKY, KTERÁ NELZE PROMINOUT ANI VYLOUČIT. JAKÁKOLI TAKOVÁ ZÁRUKA PLATÍ POUZE PO DOBU TŘICETI (30) DNÍ OD DATA ÚČINNOSTI TÉTO SMLOUVY (POKUD TAKOVÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY NESTANOVÍ JINAK). JAKÁKOLI POVINNOST IBM ODŠKODNIT ZÁKAZNÍKA PODLE TÉTO SMLOUVY SE ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM NEVZTAHUJE NA ZÁKAZNÍKŮV PŘÍSTUP K OBSAHU SLUŽBY TWITTER A NA JEHO UŽÍVÁNÍ.

7.7 Užívání vládním subjektem

Obsah služby Twitter představuje "komerční předmět" tak, jak je tento pojem definován v zákoně 48 C.F.R. 2.101, zahrnující pojmy "komerční počítačový software" a "dokumentace komerčního počítačového softwaru" tak, jak jsou tyto pojmy používány v zákoně 48 C.F.R. 12.212. Jakékoli užívání, změny, odvozování, rozmnožování, uvádění, výkon, zobrazování, zveřejňování nebo distribuce Obsahu služby Twitter jakýmkoli vládním subjektem je zakázáno, pokud není podmínkami této Smlouvy výslovně povoleno. Jakékoli užívání subjekty vlády USA musí splňovat ustanovení zákona 48 C.F.R. 12.212 a 48 C.F.R. 227.7202-1 až 227.7202-4. Pokud Zákazník používá Obsah služby Twitter v rámci svého

oficiálního oprávnění zaměstnance nebo zástupce USA, subjektu státní nebo místní vlády a ze zákona není schopen přijmout danou jurisdikci, místo soudního řízení nebo jiná ustanovení podle tohoto dokumentu, tato ustanovení se na daný subjekt vztahují pouze v rozsahu vyžadovaném platnými právními předpisy. Smluvním dodavatelem nebo výrobcem je společnost Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, Californie 94103.

Příloha A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights je řešení pro správu talentů, které uživatelům umožňuje rychle získat přehled na základě dat personalistiky.

- Vedené objevování dat – uživatelé mají možnost si vybrat ze sady předem definovaných otázek týkajících se talentů pro zahájení analýzy. Otázky vycházejí ze šablon dat talentů, které jsou využívány.
- Jazyk – k dispozici v angličtině.
- Přístup – Zákazník obdrží jedno prostředí, které použije pro Produkci i pro Testování. Zákazník obdrží jednu adresu URL se jménem uživatele a heslem pro každého uživatele, který přistupuje k produktu Talent Insights. Zákazníci, kteří si zakoupili produkt IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization nebo IBM Kenexa BrassRing on Cloud, budou k produktu Talent Insights přistupovat prostřednictvím registračního portálu.
- Zahrnuje 10 uživatelů.
- Obsah služby Twitter
- Zákazník nese odpovědnost za zachování příslibů důvěrnosti dat poskytnutých zaměstnancům při používání produktu IBM Kenexa Talent Insights.
- Maximální limity pro rozsah souborů pro přetažení a načtení do Talent Insights jsou až 10 000 000 řádků a 512 sloupců. Maximální velikost souboru je až 4 GB.

Pro dosažení optimálního výkonu analýzy se uživatelům doporučuje nahrávat soubory s méně než 70 sloupci.

2. Volitelné nabídky

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User je nabídka předplatného, která poskytuje oprávnění dalších oprávněných uživatelů nad rámec 10 uživatelů zahrnutých do základního předplatného.

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	Upgrady služeb Plus #
Fáze 1 – Definice obchodního problému	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fáze 2 – Příjem dat	✓			✓	✓		
Fáze 3 – Profilování dat	✓			✓			✓
Fáze 4 – Transformace dat	✓			✓			✓
Fáze 5 – Formování dat	✓			✓	✓		
Fáze 6 – Přizpůsobení dat	✓			✓			

	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	Upgrady služeb Plus #
Fáze 7 – Analýza a přehledy	✓	✓	✓			✓	✓
Fáze 8 – Zhodnocení a shrnutí	✓	✓	✓			✓	✓

*Nabídka v rámci dvouletého úvodního balíčku zahrnuje všechny služby v Roce 1 a 2 podle popisu výše.

**Nabídka v rámci tříletého úvodního balíčku zahrnuje všechny služby v Roce 1, 2 a 3 podle popisu výše.

***Fáze 1 Služeb přípravy dat bude zahrnovat POUZE 'Data Needs and Availability Review'.

Upgrady služby # Plus **je možné zakoupit pouze** společně s jednoročním balíčkem základních služeb.

Talent Insights je samostatný produkt s několika jménem označenými funkcemi, včetně funkcí Explore, Predict a Assemble. Balíčky jsou zaměřeny na přípravu dat, konzultace a školení specifické pro dané funkce v rámci produktu.

- Funkce Explore využívají kognitivní technologii ke zjištění a vyvolání vzorů a vztahů v datech a usnadňují přirozenou jazykovou interakci za účelem generování přizpůsobitelných vizualizací.
- Funkce Predict využívají sofistikované algoritmy za účelem vytvoření predikcí na základě počátečních cílových datových polí.
- Funkce Assemble umožňují uživatelům sdílet výsledky zjištěné a shromážděné pomocí funkcí Explore a Predict.

Definice fází:

a. Fáze I (Nabídky úvodního balíčku)

Definice obchodního problému

- Vzdáleně realizované úvodní setkání
 - Pro Zákazníka specifické obchodní problémy jsou definovány a prioritizovány prostřednictvím spolupráce Zákazníka a vyhrazeného konzultanta IBM.
 - Identifikace klíčových obchodních problémů, strategických cílů a datových zájmů Zákazníka pro Talent Insights Explore a Predict a identifikace jedné oblasti analýzy pro sjednanou službu.

Předměty plnění:

- Počáteční prezentace a písemný souhrn uvádějící obchodní problémy/strategické cíle a jedna oblast analýzy pro Explore a Predict jsou odsouhlasené a budou na ně zaměřeny sjednané služby Explore a Predict. Identifikace předběžných Zdrojů HR dat ze strany IBM.
- Revize potřeb v oblasti dat a dostupnosti dat
 - Prioritizace klíčových obchodních problémů a strategických cílů za účelem zvolení jedné klíčové oblasti, na jejíž analýze bude v rámci Explore spolupracovat konzultant IBM a Zákazník.
 - Tři Zdroje HR dat zahrnuté ve startovacím balíčku Explore budou strukturovány dostatečně široce na podporu klíčové oblasti analýzy zahrnuté v konzultaci a obecnější analýzy Zákazníka. Tyto Zdroje HR dat budou rovněž sloužit jako základní zdroj pro analýzu funkce Predict.
 - Nákupem dalších poradenských služeb lze získat podporu pro další oblasti analýzy.
 - Definujte datové prvky, které se mají extrahovat a dodat pro dohodnuté Zdroje HR dat.

- **Pouze Starter Pack Plus**

Vyberte scénář(e), které slouží jako test samoobslužného prediktivního prostředí za účelem potvrzení integrace dat.

Předměty plnění:

- Doporučení ke struktuře dat pro doručení dat. Tato činnost bude provedena za použití připravených šablon, které podle potřeby poskytnou výchozí bod.

*** **Fáze I - Pro služby přípravy dat**

Revize potřeb v oblasti dat a dostupnosti dat

- Revize požadavků na Zdroje HR dat a přiřazení k šablonám aplikačních HR dat Talent Insights. (Tato služba nezahrnuje úvodní setkání).
- Definujte datové prvky, které se mají extrahovat a dodat pro dohodnuté Zdroje HR dat.

Předměty plnění:

- Doporučení ke struktuře dat pro doručení dat. Tato činnost bude provedena za použití připravených šablon, které podle potřeby poskytnou výchozí bod pro provedení služeb bez konzultací. Jsou-li v souvislosti s nastavením dat zakoupeny a využívány konzultace, lze vytvořit uživatelské šablony.

b. **Fáze II – Příjem dat**

Dodání souborů ke zpracování IBM.

- Zdroje HR dat třetích stran
 - Zákazníkovi budou poskytnuty podrobnosti k přenosu souboru.
 - Zákazník dodá IBM datové soubory.
 - Soubory by měly být IBM dodány v předem definovaných šablonách stylů csv, které splňují požadovaný styl pojmenovávání sloupců pro standardní pole.
 - Plně přizpůsobené šablony použité na podporu Zdrojů HR dat mohou tvořit až 3 samostatné, ale související soubory.
 - Každá soubor v rámci šablony může obsahovat až 1 GB, 100 sloupců nebo 2 miliony řádků. Pokud Zdroje HR dat přesahují kterékoli z kritérií pro počet nebo velikost souborů nebo počet sloupců, budou počítány a účtovány jako více Zdrojů HR dat.
Pro dosažení optimálního výkonu analýzy se uživatelům doporučuje nahrávat soubory s méně než 70 sloupci.
 - Pokud Zákazník požaduje podporu hierarchií dat, je nutné poskytnout demografické údaje a další podrobnosti pro analýzu dat.
 - IBM monitoruje a testuje nástroje pro doručení a ukládání dat, které jsou nezbytné pro zakoupené aktualizace souborů.

Předměty plnění:

- Potvrzení přijetí a souladu souboru s požadavky.
- Zdroje HR dat Kenexa
 - Pokud je k dispozici konektor, budou data zajišťována a zaváděna denně.

c. **Fáze III – Profilování dat**

Zdroj(e) HR dat jsou zrevidovány a statistiky a informace o souborech za účelem ujasnění struktury, obsahu, vztahů a derivačních pravidel dat jsou shromážděny.

- Je vygenerován přehled kvality datového souboru, včetně informací o chybějících datech a špatně a nekonzistentně formátovaných datech.
- Chybějící a špatně formátovaná data jsou konzultována se Zákazníkem a podle potřeby jsou dodány nové datové soubory.
- Se Zákazníkem jsou konzultována pravidla a postupy, které se implementují v rámci kroků utváření a transformace dat.
- Proveďte návrh synonym a přizpůsobení souborů.

- **Pouze Starter Pack Plus**
 - Proveďte analýzu dostupných dat a připravenost dat na vytvoření funkčního prediktivního modelu. To zahrnuje zaměření se na:
 - (i) Pokrytí – určete, zda jsou k dispozici data k pokrytí různých typů vstupů, které mohou vést k výstupu.
 - (ii) Kvalita cíle – v případě prediktivního scénáře určení, zda jsou proměnné pro cíl dostatečně vysoké kvality pro to, aby mohly sloužit jako prediktor. Například pokud se chce Zákazník podívat na dobrovolnou fluktuaci nebo na "politováníhodnou" fluktuaci, musí být zahrnuty úplné záznamy uvádějící, které fluktuace byly dobrovolné a které "nechvalné".
 - (iii) Kvalita vstupu – určení úrovně kvality vstupních proměnných. V případě nižší kvality na základě hypotézy určení, zda tyto problémy s kvalitou budou představovat potíže.
 - (iv) Identifikujte klíčové vstupy na základě hypotézy Zákazníka (např. pokud si Zákazník myslí, že odměna je hybatelem slabé výdrže na pracovní pozici, potřebujeme mít jistotu, že máme dobré pokrytí dat o odměnách).
 - Nahrajte data do Talent Insights Prediction a podívejte se na skóre kvality.
 - (i) Pokud je celkové číslo chybějících hodnot pro jakýkoli sloupec vyšší než 25 %, IBM tento sloupec odstraní (pokud není důležitý) nebo vytvoří výchozí hodnotu dosazenou na místa chybějících hodnot, aby byla možná populace sloupce v plném rozsahu.
 - (ii) Pokud je celkové číslo chybějících hodnot nižší než 25 %, IBM rozhodne, zda je přijatelné umožnit Watson Analytics připsat hodnotu prostřednictvím průměru. Pokud to není přijatelné, IBM nastaví chybějící hodnoty na výchozí hodnoty, pokud je to možné.
 - (iii) Pokud je ve sloupci Cíl nalezena řádová nerovnováha, IBM určí, zda bude mít negativní dopad na model.
 - (iv) IBM vyhodnotí odlehlé hodnoty, aby zjistila, zda se jedná o chyby nebo o pravdivé hodnoty, a poté určí, zda jsou odlehlé hodnoty minimální nebo dostatečně velké na to, aby případně ovlivnily model.
 - (v) Zvažte negativní dopad zkrácených dat ve sloupci Cíl na datový model.
 - Před přijetím finálních souborů pro formování jsou dovoleny až tři předávky finálních souborů na straně Zákazníka.

Předměty plnění:

- Jsou stanoveny formáty finálních souborů a Zákazník dodal finální soubory. Zdokumentuje se kustomizace formátů souborů.

d. **Fáze IV – Transformace dat**

Formulace obecné struktury v rámci Zdrojů HR dat a mezi nimi.

- IBM Kenexa ověří vztahy souboru mezi Zdroji HR dat Kenexa a Zdroji HR dat třetích stran.
- IBM Kenexa ověří vztahy nadřazených a cizích klíčů pro objevování v rámci datové sady.
- IBM Kenexa formuluje celkový prototyp struktury dat.
- IBM Kenexa ověří a provede testy struktury dat.
- **Pouze Starter Pack Plus**
 - Obohacení dat prediktivního modelu
 - (i) Vytvořte klasifikaci proměnných, které budou sloužit jako doplňující cíle.
 - (ii) Vytvořte klasifikaci proměnných pro klíčové vstupy.
 - Předběžné spuštění a ověření prediktivního modelu – spusťte model, proveďte revizi výstupů a očistěte.

- Vyhodnoťte výsledky predikce a v případě potřeby:
 - vytvořte lepší cíle;
 - odstraňte zřejmé korelace;
 - znovu spusťte prediktivní model a ověřte výsledky.

Předměty plnění:

- Obecná struktura dat a kroky pro transformaci jsou zdokumentovány pro použití u následných datových dávek Zákazníkem nebo datovými službami IBM v případě zakoupení volitelné služby obnovení dat.

e. **Fáze V – Formování dat**

Normalizace a čištění Zdrojů HR dat

- IBM Kenexa vytváří obchodní pravidla pro formování dat a následně je provádí. To mimo jiné zahrnuje:
 - Identifikaci chybějících dat a dat nesprávného typu v poli (čísla v alfa poli, datum v poli měny atd.) a vyřešení se Zákazníkem.
 - Vynucení popisných záhlaví sloupců pro uživatelská pole a dodržení postupů pojmenovávání pro standardní soubory
 - Základní problémy struktury souborů, například odstranění záhlaví řádek, vnořených záhlaví, prázdných sloupců řádek, prázdných řádek, textových řádek následujících data, souhrnných řádek a sloupců, dílčích sloupců a agregací, mezer před a za textem a deduplikačních dat.
- Pokud není zakoupen balíček Starter Pack Plus nebo doplňující smluvní práce, Datové služby NERĚŠÍ inkonzistence ve formátování názvů pracovních pozic, titulů nebo jiná data s volným textem, která nejsou řízena ve zdrojových datech, ani základní potíže s kvalitou týkající se chybějících hodnot, konstantních hodnot, nerovnováhy, ovlivňujících kategorií, odlehlých hodnot a šikmosti. Není-li stanoveno jinak, za řešení těchto potíží nese odpovědnost Zákazník.
- IBM potvrdí proces a plán pro opakované zavádění dat, je-li relevantní. Zákazník si může zakoupit další služby pro aktualizaci dat.

Předměty plnění:

- Provedena dokumentace realizovaných kroků očištění dat a očištěné soubory jsou připraveny k zavedení.

f. **Fáze VI – Přizpůsobení dat**

Specifikace kustomizace dat shromážděných a implementovaných ve fázi I integrace Zdroje HR dat včetně doplnění nebo úpravy synonym, seskupení dat, výchozích agregací a předdefinovaných otázek.

- Probíhá testování datových souborů.
- IBM shromáždí, zdokumentuje a implementuje přizpůsobení.
- IBM Data Integration předá projekt ke konzultacím.

Předměty plnění:

- Potvrzení testování a přizpůsobení

g. **Fáze VII – Analýza a přehledy**

- Sdílení přehledů týkajících se obchodních problémů/strategických cílů identifikovaných při úvodním setkání.
 - **Pouze Starter Pack Plus**
Přehledy jsou založeny na využití funkcí Explore, Predict a Assemble.
- Předvedení a sdílení nejlepších postupů v Talent Insights, aby Zákazník nástroj využíval co nejlépe.
 - **Pouze Starter Pack Plus**
Zahrnuje předvedení funkcí Predictive a Assemble a nejlepších postupů.

- **Pouze Starter Pack Plus**

Konzultace a asistence s nastavením panelů dashboard funkcí Assemble a školení týkající se funkcí Assemble.

- Týdenní hovory po dobu pěti po sobě následujících týdnů s uživateli Talent Insights a projektovým týmem za účelem projednání přehledů týkajících se obchodního problému/strategického cíle.

Předměty plnění:

- Analýza otázek souvisejících s identifikovaným obchodním problémem/strategickým cílem a souhrn výsledků v prezentaci, která bude dodána Zákazníkovi. Referenční příručka dat popisující datová pole Zákazníka dostupná v nástroji. Školící prezentace, která Zákazníkovi pomůže porozumět funkcím specifickým pro jeho obchodní problém/stanovený strategický cíl.

h. **Fáze VIII – Zhodnocení a shrnutí**

- Prezentace pro vedení (představena vzdáleně) zaměřená na zjištění analýz prostřednictvím Talent Insights pro obchodní problém a strategický cíl.
- Přejít Zákazníka na globální podporu a poskytnutí podrobných informací o tom, jak v případě potřeby zakoupit dodatečné služby.
- **Pouze Starter Pack Plus**
Prezentace zahrnuje zjištění z funkcí Predict a Assemble.

Předměty plnění:

- Prezentace pro vedení založená na zjištěních z produktu Talent Insight pro identifikovaný obchodní problém a strategický cíl, na které byl zaměřen úvodní hovor, včetně konzultace na téma vhodné a nevhodné interpretace dat, doporučení k potenciálním akcím a řešením a navržené další kroky.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Jednoletý balíček

Jednoletý balíček IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Sestává z balíčku služeb (popsáno v tabulce výše), které novým Zákazníkům pomohou s počátečním nastavením funkce Explore. Služby zahrnují asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, počáteční přípravy a jednorázového načtení tří Zdrojů HR dat, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Dvouletý balíček

Dvouletý balíček IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Sestává z balíčku služeb (popsáno v tabulce výše), které novým Zákazníkům pomohou s počátečním nastavením funkce Explore. V prvním roce služby zahrnují asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, počáteční přípravy a jednorázového načtení tří Zdrojů HR dat, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení.

Ve druhém roce jsou poskytovány dodatečné poradenské služby k podpoře další nebo průběžné identifikace a analýzy obchodního problému. Nastavení nových Zdrojů HR dat nebo opětovné načtení dat není součástí balíčků, ledaže jsou zakoupeny volitelné doplňující služby přípravy nebo obnovy dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Tříletý balíček

Tříletý balíček IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack lze zakoupit jako Konfigurační službu. Sestává z balíčku služeb (popsáno v tabulce výše), které novým Zákazníkům pomohou s počátečním nastavením funkce Explore. V prvním roce služby zahrnují asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, počáteční přípravy a jednorázového načtení tří Zdrojů HR dat, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení.

Ve druhém a třetím roce jsou poskytovány dodatečné poradenské služby k podpoře další nebo průběžné identifikace a analýzy obchodního problému. Nastavení nových Zdrojů HR dat nebo opětovné načtení dat

není součástí balíčků, ledaže jsou zakoupeny volitelné doplňující služby přípravy nebo obnovy dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – Jednoroční balíček

IBM Kenexa Talent Insights Consulting lze zakoupit jako službu On Demand Set-Up (popsáno v tabulce výše) **pouze jako doplněk k jednoročnímu základnímu startovacím balíčku** a zahrnuje asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, využití Zdrojů HR dat dříve nastavených v rámci služeb základní přípravy dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, zajištění produktového školení pro funkce Predict a Assemble a pokynů ohledně přehledů a doporučení. Nastavení nových Zdrojů HR dat nebo opětovné načtení dat není součástí balíčků, ledaže jsou zakoupeny volitelné služby přípravy dat Plus nebo obnovy dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus je možné zakoupit jako službu Set Up. Sestává z jednoročního balíčku služeb (popsáno v tabulce výše), které novým Zákazníkům pomohou s počátečním nastavením funkcí Explore, Predict a Assemble produktu Talent Insights. Služby zahrnují asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, testování a vyhodnocení prediktivních scénářů, obohacení dat, počáteční přípravy a jednorázového načtením tří Zdrojů HR dat, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation je možné zakoupit buď jako službu Set Up nebo jako službu On Demand Set-Up (popsáno v tabulce výše) sestávající z jednorázového nastavení a načtení jednoho Zdroje HR dat. Pokud neexistuje dřívější datová šablona produktu Talent Insights, služby integrace dat je nutné zakoupit společně s konzultačními službami.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus je možné zakoupit buď jako službu Set Up nebo jako službu On Demand Set-Up (popsáno v tabulce výše) sestávající z jednorázového nastavení a načtení jednoho Zdroje HR dat včetně kroků přípravy dat označených jako pouze Plus. Pokud neexistuje dřívější datová šablona produktu Talent Insights, služby integrace dat Plus je nutné zakoupit společně s konzultačními službami Plus.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting lze zakoupit jako službu Set Up nebo jako službu On Demand Set-Up (popsáno v tabulce výše) a zahrnuje asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení. Nastavení nových Zdrojů HR dat nebo opětovné načtení dat není součástí balíčků, ledaže jsou zakoupeny volitelné služby přípravy nebo obnovy dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus lze zakoupit jako službu Set Up nebo jako službu On Demand Set-Up (popsáno v tabulce výše) a zahrnuje asistenci vyhrazeného konzultanta, který definuje obchodní problémy, identifikuje Zdroje HR dat na podporu analýzy klíčových obchodních otázek, zajištění produktového školení a pokynů ohledně přehledů a doporučení včetně funkce Explore, Predict a Assemble. Nastavení nových Zdrojů HR dat nebo opětovné načtení dat není součástí balíčků, ledaže jsou zakoupeny volitelné služby přípravy dat Plus nebo obnovy dat. Není-li konkrétně uvedeno jinak, všechny služby, včetně úvodního hovoru, jsou poskytovány vzdáleně.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh je možné zakoupit buď jako službu Set Up nebo jako službu On Demand Set-Up (sestavující z jednoho načtení jednoho Zdroje HR dat). Obnovení souborů je načtení nových nebo přírůstkových dat do Zdroje HR dat nastaveného jako součást služeb startovacího balíčku nebo služeb samostatné přípravy dat.

Služby zahrnuté v rámci činností aktualizace souborů jsou popsány níže:

- Služby zahrnují fáze produktu IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – fáze přijetí dat, profilování, transformace a tvarování dat, které jsou součástí nastavení souboru.
- Využití služeb obnovy dat vyžaduje předchozí zakoupení služeb přípravy dat pro obnovovaný Zdroj HR dat a přesné dodržení dříve nastavené struktury souborů.
- Služby aktualizace souborů nad rámec tohoto rozsahu, včetně - nikoli však pouze - změn struktury dat, změn pravidel očištění a změn přizpůsobení dat provedených v rámci profilování dat, lze sjednat samostatně prostřednictvím Popisu služeb.

Příloha B

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do čtyř pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku v danou dobu.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
93–99,2 %	5 %
Méně než 93 %	10 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--