

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Kenexa Talent Insights

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

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

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Einrichtungsgebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind in einem Auftragsdokument angegeben.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.3 On-Demand-Gebühren

On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden bestellt werden, gemäß dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

4. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per Telefon, per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb 1 Arbeitstages
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 2 Arbeitstagen

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung

verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

6.3 Normative Daten

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen darf IBM den unter diesen Nutzungsbedingungen bereitgestellten Kundeninhalt nur für normative Recherche, Analysen und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format aufbewahren und verwenden (d. h., dass der Kunde nicht als Quelle der vertraulichen Informationen identifiziert werden kann und dass personenbezogene Daten, die Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter und/oder Bewerber zulassen, entfernt werden). Die Bedingungen dieses Abschnitts behalten auch nach Kündigung oder Ablauf des Geschäftsvorgangs ihre Gültigkeit.

6.4 Datenverarbeitung

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Niederlande, Irland und USA.

Abhängig von der Struktur seiner Serviceunterstützung willigt der Kunde ferner ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten grenzüberschreitend auch in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Brasilien, Kanada, China, Frankreich, Finnland, Deutschland, Hongkong, Japan, Neuseeland, Lateinamerika, Mexiko, Niederlande, Polen, Singapur, Südafrika, Spanien, Schweden und Schweiz.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung von IBM SaaS für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen stattdessen Vereinbarungen basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

6.5 Personenbezogene Daten/Sensible personenbezogene Daten

IBM Kenexa Talent Insights ist ein Serviceangebot für das Personalwesen (Human Resources = HR), das dazu ausgelegt ist, dem Kunden die Eingabe, Verwaltung, Sortierung und Darstellung von Bewerber-, Einstellungs- und Mitarbeiterdaten zu ermöglichen. Der Service wird in einer SoftLayer-Cloud-Computing-Umgebung mit dedizierter Anbindung an ein Virtual Private Network bereitgestellt. Der Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- Kontaktinformationen (z. B. Adresse, Telefon- und Mobilfunknummer, E-Mail)
- Sensible personenbezogene Daten (z. B. Personalausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Passnummer usw.)
- Angaben zur Beschäftigung (z. B. Ausbildung, beruflicher Werdegang, Arbeitsplatz, Vergütung und Sonderleistungen, berufliche Leistung)

6.6 Datendefinitionen

Eine Human-Resources-Datenquelle („HR-Datenquelle“), die in **Serviceprojekten unterstützt wird**, unterliegt zwei Kriterien:

- a. **Größe** – Einzelne Dateien innerhalb einer Datenquelle können bis zu 100 Spalten, 2 Millionen Zeilen und 1 GB an Daten umfassen. Diese Größenkriterien dürfen nicht überschritten werden. Jede Datenquelle kann bis zu drei zusammengehörige Einzeldateien derselben Anwendung enthalten.

Obwohl bis zu 100 Spalten unterstützt werden, werden für ein optimales Verhalten maximal 70 Spalten empfohlen.

- b. **HR-Anwendung** – Eine einzelne Datenquelle wird aus einer einzelnen HR-Anwendung, wie beispielsweise Applicant Tracking, Recognition, Ausbildungsmanagement, Benchmarking von Vergütungsdaten, Employee-Engagement-Befragungen, Mitarbeiterbeurteilungen oder Human Resources Information Systems (HRIS), extrahiert. Sie kann auch Quellen beinhalten, die in Verbindung mit Personaldaten für HR-Analysen verwendet werden, wie Client-Relationship-Management-Systeme (CRM) oder Finanzdaten.

Eine HR-Anwendung ist als das ursprüngliche Transaktionssystem definiert, selbst wenn die Daten aus einem Data-Warehouse exportiert werden. Eine einzelne Datenquelle aus einem Data-Warehouse muss dieselben Kriterien erfüllen wie eine einzelne oben definierte Datenquelle.

Die Bereitstellung einer Datenquelle wird durch eine Datenstruktur unterstützt. Diese kann auf einer vorhandenen IBM Kenexa-Vorlage oder auf einem angepassten, mit den Services erstelltem Format basieren. Für die Entwicklung angepasster Formate müssen im Rahmen des Starter Packs erbrachte Consulting-Stunden aufgewendet werden oder die Consulting Engagements (Beratungstätigkeit) müssen aufgestockt werden.

6.7 Verantwortlichkeiten des Kunden

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Der Kunde muss Benutzertypen zuweisen, um den Benutzerzugriff auf bestimmte Daten zu beschränken.
- Wenn optionale Consulting oder Data Integration Service Engagements erworben werden, ist der Kunde dafür verantwortlich, das entsprechende technische Know-how und das Fachwissen im Bereich des Personalwesens sowie die Ressourcen zur Unterstützung der Spezifikation und Bereitstellung der Daten zur Verfügung zu stellen. Er ist außerdem dafür verantwortlich, dass die Daten zeitnah gemäß dem vereinbarten Projektplan verfügbar sind. Verzögerungen bei der Datenbereitstellung können sich auf die Implementierung von Projekten, die Projektpläne insgesamt und die Kosten auswirken.
- Wenn der Kunde bestätigt, dass er für die Erbringung der Starter Pack Engagements, der optionalen Consulting Engagements und/oder der Data Preparation Engagements bereit ist und das Kick-off stattgefunden hat, müssen die Services (mit Ausnahme von Datenaktualisierungen, die in einem separaten Punkt unten besprochen werden) innerhalb des definierten Zeitraums in Anspruch genommen werden oder sie verfallen. Dieser Zeitraum beträgt bei Basic Engagements 3 Monate und bei Plus Engagements 4 Monate. Mehrere gleichzeitig erworbene Engagements müssen nicht den gleichen Kick-off-Termin haben. Sobald jedoch die Kick-offs stattgefunden haben, gelten für sie die gleichen Ablauffristen.
- Nach Abschluss oder Ablauf der Services erhält der Kunde Unterstützung über den weltweiten Support. Nach Beendigung des Service Engagements wird vom Daten- oder Consulting-Team kein Support mehr bereitgestellt. Wenn mehrjährige Starter Packs erworben werden, haben die einzelnen Consulting Engagements vergleichbare Kick-offs und Laufzeiten. Die Unterstützung zwischen den Engagements in mehrjährigen Starter Packs wird vom weltweiten Support bereitgestellt.

- Wenn Data Refresh Engagements (Datenaktualisierungen) erworben werden (ob monatlich oder vierteljährlich), müssen die Daten gemäß dem vereinbarten Projektplan und in regelmäßigen Intervallen bereitgestellt werden. Aktualisierungen dürfen nicht übersprungen werden. Sie gelten als durchgeführt, wenn der geplante Aktualisierungszeitraum mehr als 5 Arbeitstage zurückliegt. Datenaktualisierungen und sonstige Service Engagements werden nach Ablauf der Produkt-Subscription eingestellt und enden automatisch ohne jegliche Rückerstattung.
- Talent Insights ist eigens für die HR-Analyse vorgesehen, sodass andere Daten als Personaldaten nur zur Unterstützung der HR-Analyse in das Tool eingebracht werden können. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Richtlinien in Bezug auf die zum Laden geeigneten Daten einzuhalten.

7. Twitter-Inhalt in Talent Insights powered by Watson Analytics

7.1 Begriffsbestimmungen

- Analysebericht** bezeichnet die Ausgabe oder Ergebnisse, die von den Kundenanwendungen in IBM SaaS durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus dem Twitter-Inhalt erstellt werden. Diese Ergebnisse dürfen keinen Twitter-Inhalt enthalten, sie dürfen aber duplikativen Inhalt, der dem Twitter-Inhalt stark ähnelt, enthalten, wie beispielsweise Suchbegriffe und Referenzen auf das Thema der Tweets.
- Tweet-ID** ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.
- Tweets** sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.
- Twitter-Inhalt** umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

7.2 Nutzung des Twitter-Inhalts

Der Kunde erhält keinen Zugriff auf unbearbeiteten Twitter-Inhalt. IBM SaaS ermöglicht dem Kunden die Auswahl und Nutzung des Twitter-Inhalts ausschließlich innerhalb von IBM SaaS und zu dem Zweck, Analysen des Twitter-Inhalts durchzuführen und Analyseberichte zu erstellen.

Der Twitter-Inhalt befindet sich weder im Eigentum noch unter der Kontrolle von IBM. Im Twitter-Inhalt können Materialien enthalten sein, die illegal, fehlerhaft, irreführend, unanständig oder auf andere Weise anstößig sind. IBM oder ihre Lieferanten sind nicht zur Überprüfung, Filterung, Verifizierung, Bearbeitung oder Löschung von Twitter-Inhalten verpflichtet. IBM oder ihre Lieferanten können jedoch nach eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen. Zum sofortigen Löschen oder Ändern des in IBM SaaS gespeicherten Twitter-Inhalts muss die von IBM bereitgestellte Funktion verwendet werden. Der Kunde ist berechtigt, den Analysebericht herunterzuladen und in IBM SaaS zu löschen.

7.3 Umfang der Twitter-Daten

Für die Kunden gilt der folgende Grenzwert:

- 50.000 Tweets pro Datensatz

7.4 Für den Twitter-Inhalt geltende Beschränkungen

Es ist dem Kunden nicht gestattet:

- den Twitter-Inhalt unter Verstoß gegen geltendes Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, oder für unerlaubte oder unrechtmäßige Zwecke zu verwenden.
- den im Rahmen von IBM SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.
- den im Rahmen von IBM SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Durchführung von Analysen zu verwenden, die in ein Werbenetzwerk eingestellt werden.
- den Twitter-Inhalt zur Erstellung von Analysen zu verwenden, die regelmäßig zeitbasierte Messreihen mithilfe derselben oder ähnlicher Methoden durchführen, um den Erfolg von Fernsehprogrammen im Zeitverlauf oder mit einer definierten Gruppe oder Untergruppen anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- Twitter-Benutzermetriken in zusammengefasster Form, wie beispielsweise die Anzahl der Benutzer oder Konten, die beim Zugriff oder bei der Nutzung des Twitter-Inhalts im Rahmen von IBM SaaS erlangt wurden, für irgendwelche Zwecke zu nutzen.

- f. den Twitter-Inhalt für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die in IBM SaaS erlaubt sind.

7.5 Kündigung durch IBM

Die Nutzung des Twitter-Inhalts durch den Kunden erlischt mit der Kündigung von IBM SaaS.

Ungeachtet dessen kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, den Zugriff auf den Twitter-Inhalt jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Verpflichtung zur Gewährung von Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstigen Entschädigungen einstellen.

7.6 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss für Twitter-Inhalt

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen im Vertrag wird der Twitter-Inhalt ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung des Twitter-Inhalts erfolgt auf alleiniges Risiko des Kunden. IBM gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und schließt solche Gewährleistungen hiermit aus, insbesondere stillschweigende Gewährleistungen hinsichtlich der Handelsüblichkeit, Qualität, Leistung, Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Freiheit von Rechten Dritter oder Rechtsmängeln sowie etwaige Gewährleistungen, die sich aus Handelsgebrauch, Gewohnheitsrecht oder Verkehrssitte in Verbindung mit dem Twitter-Inhalt ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf den Twitter-Inhalt. Dieser Gewährleistungsausschluss wird in einigen Rechtsordnungen möglicherweise nicht anerkannt und dem Kunden können per Gesetz Gewährleistungsansprüche zustehen, die nicht abgelehnt oder ausgeschlossen werden können. Jede derartige Gewährleistung gilt nur für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab Vertragsbeginn (sofern in entsprechenden Gesetzen nicht anderweitig geregelt). Sämtliche Verpflichtungen von IBM zur Entschädigung des Kunden unter dem Vertrag gelten in keinster Weise für den Zugriff auf den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung.

7.7 Nutzung durch Regierungsbehörden

Der Twitter-Inhalt gilt als „Handelsware“ (Commercial Item) im Sinne von 48 C.F.R. 2.101, bestehend aus „kommerzieller Computersoftware“ (Commercial Computer Software) und „Begleitmaterial für kommerzielle Computersoftware“ (Commercial Computer Software Documentation) im Sinne von 48 C.F.R. 12.212. Jede Nutzung, Bearbeitung, Ableitung, Vervielfältigung, Freigabe, Durchführung, Anzeige, Offenlegung oder Weitergabe des Twitter-Inhalts durch Regierungsbehörden ist mit Ausnahme des gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung ausdrücklich zulässigen Umfangs untersagt. Ferner muss jede Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden in Übereinstimmung mit 48 C.F.R. 12.212 und 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4 erfolgen. Verwendet der Kunde den Twitter-Inhalt in seiner offiziellen Funktion als Mitarbeiter oder Bevollmächtigter einer US-amerikanischen Regierungsbehörde auf bundesstaatlicher oder lokaler Ebene und ist der Kunde aus rechtlichen Gründen nicht befugt, die Rechtsordnung, den Gerichtsstand oder andere hierin enthaltene Klauseln anzuerkennen, dann kommen diese Klauseln für die betreffende Behörde nicht zur Anwendung, aber nur insoweit dies im Rahmen des geltenden Rechts erforderlich ist. Vertragsnehmer/Hersteller ist Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Anhang A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights ist eine Lösung für die Talentanalyse, die Benutzern hilft, in kurzer Zeit Erkenntnisse aus ihren Personaldaten zu gewinnen.

- Gesteuerte Datenerkennung – Benutzer können aus einer Reihe vordefinierter Talentfragen eine Auswahl treffen, um eine Analyse zu starten. Die Fragen basieren auf den verwendeten Talentdatenvorlagen.
- Sprache – ist in englischer Sprache verfügbar.
- Zugriff – Der Kunde erhält eine (1) Umgebung, die sowohl für Produktions- als auch für Testzwecke zu verwenden ist. Der Kunde erhält eine (1) URL mit Benutzername und Kennwort für jeden Benutzer zum Zugriff auf Talent Insights. Kunden, die IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization oder IBM Kenexa BrassRing on Cloud erworben haben, greifen über ein Single-Sign-on-Portal auf Talent Insights zu.
- Beinhaltet 10 Benutzer
- Twitter-Inhalt
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die den Mitarbeitern bei der Verwendung von IBM Kenexa Talent Insights zugesicherte Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- Die Maximalwerte für das Drag-and-drop von Ladedateien in Talent Insights liegen bei maximal 10.000.000 Zeilen und 512 Spalten. Die maximale Dateigröße beträgt 4 GB.

Für ein optimales Analyseverhalten wird empfohlen, Dateien mit weniger als 70 Spalten zu laden.

2. Optionale Angebote

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User ist ein Subscription-Angebot, das zusätzlich zu den in der Basis-Subscription enthaltenen 10 Benutzern weitere Berechtigungen für berechtigte Benutzer bereitstellt.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – 1. Jahr	Starter Pack Engagement – 2. Jahr*	Starter Pack Engagement – 3. Jahr**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement	Plus Service-Upgrade #
Phase 1 – Definition des Geschäftsproblems	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Phase 2 – Datenbereitstellung	✓			✓	✓		
Phase 3 – Data-Profiling	✓			✓			✓
Phase 4 – Datentransformation	✓			✓			✓
Phase 5 – Datengestaltung	✓			✓	✓		
Phase 6 – Datenanpassung	✓			✓			
Phase 7 – Analyse und Erkenntnisse	✓	✓	✓			✓	✓

	Starter Pack Engagement – 1. Jahr	Starter Pack Engagement – 2. Jahr*	Starter Pack Engagement – 3. Jahr**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement	Plus Service-Upgrade #
Phase 8 – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung	✓	✓	✓			✓	✓

*Das Zwei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1. und 2. Jahr angegeben sind.

**Das Drei-Jahres-Starter-Pack-Engagement enthält alle Services, die oben für das 1., 2. und 3. Jahr angegeben sind.

***Phase 1 der Data Preparation Services enthält NUR eine 'Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit'.

Plus Service-Upgrades **können nur** in Verbindung mit einem Basisservicepaket mit einer Laufzeit von einem Jahr erworben werden.

Talent Insights ist ein Endprodukt mit mehreren Funktionen, zu denen Explore, Predict und Assemble gehören. Die Servicepakete bieten Datenaufbereitung, Beratung sowie Schulung und sind auf die Funktionen innerhalb des Produkts abgestimmt.

- Die Explore-Funktionen nutzen kognitive Technologie zur Erkennung und Aufdeckung von Mustern und Beziehungen in Daten und vereinfachen die Interaktion in natürlicher Sprache für die Erstellung anpassbarer Visualisierungen.
- Die Predict-Funktionen nutzen komplexe Algorithmen für die Erstellung von Prognosen basierend auf Zieldatenfeldern.
- Die Assemble-Funktionen ermöglichen den Benutzern, die von ihnen mit den Explore- und Predict-Funktionen erkannten und erfassten Zusammenhänge mit anderen zu teilen.

Definition der Phasen:

a. Phase I (Starter Pack Engagements)

Definition des Geschäftsproblems

- Remote durchgeführte Kick-off-Besprechung
 - Die kundenspezifischen Geschäftsprobleme werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen IBM Consultant definiert und priorisiert.
 - Identifizierung der wichtigsten Geschäftsprobleme, der strategischen Ziele und der Daten des Kunden, die für Talent Insights Explore und Predict von Bedeutung sind, sowie Identifizierung eines bestimmten Analysebereichs für das Engagement.

Arbeitsergebnisse:

- Kick-off-Präsentation und schriftliche Zusammenfassung der Geschäftsprobleme/strategischen Ziele und des bestimmten Analysebereichs für Explore und Predict, die vereinbart wurden und auf denen der Schwerpunkt des Kundenprojekts liegt. Identifizierung der vorläufigen HR-Datenquellen durch IBM.
- Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit
 - Priorisierung der wichtigsten Geschäftsprobleme und strategischen Ziele sowie Auswahl eines zentralen Analysebereichs, den der IBM Consultant in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kunden innerhalb von Explore untersuchen wird.
 - Die drei im Explore Starter Pack enthaltenen HR-Datenquellen werden entsprechend breit strukturiert, um sowohl den im Consulting Engagement eingeschlossenen zentralen Analysebereich als auch allgemeinere Kundenanalysen zu unterstützen. Diese HR-Datenquellen dienen gleichzeitig als zugrunde liegende Quelle für die Predict-Analyse.
 - Weitere Analysebereiche können durch den Erwerb zusätzlicher Consulting Engagements unterstützt werden.

- Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten HR-Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.
- **Starter Pack Plus Only**
Auswahl der Szenarien, die als Tests der Self-Service-Vorhersageumgebung für die Datenintegration dienen
Arbeitsergebnisse:
 - Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Sofern verfügbar und geeignet, werden dazu als Ausgangsbasis bereits vorhandene Vorlagen verwendet.

*** Phase I – Für Data Preparation Services Engagement

Prüfung des Datenbedarfs und der Verfügbarkeit

- Prüfung der Voraussetzungen, die die HR-Datenquellen erfüllen müssen, und Abgleich mit den Talent Insights HR-Anwendungsdatenvorlagen. (Bei diesem Service ist keine Kick-off-Besprechung vorgesehen.)
- Definition der Datenelemente, die für die vereinbarten HR-Datenquellen extrahiert und bereitgestellt werden sollen.

Arbeitsergebnisse:

- Empfehlungen zur Datenstruktur für die Datenbereitstellung. Als Ausgangsbasis werden bereits vorhandene Vorlagen verwendet, wenn Datenservices ohne Consulting beauftragt werden. Werden in Verbindung mit dem Setup der Daten Consulting-Leistungen erworben und in Anspruch genommen, können angepasste Vorlagen entwickelt werden.

b. Phase II – Datenbereitstellung

Bereitstellung der Dateien zur Verarbeitung durch IBM

- HR-Datenquellen Dritter
 - Der Kunde erhält detaillierte Informationen für die Dateiübertragung.
 - Der Kunde stellt IBM die Datendateien zur Verfügung.
 - Die Dateien müssen in den von IBM vordefinierten CSV-Stilvorlagen bereitgestellt werden, wobei die erforderlichen Benennungskonventionen für die Spaltennamen von Standardfeldern zu beachten sind.
 - Die zur Unterstützung einer HR-Datenquelle verwendeten vollständig angepassten Vorlagen können aus bis zu 3 separaten, aber zusammengehörigen Dateien bestehen.
 - Jede Datei in einer Vorlage kann bis zu 1 GB, 100 Spalten oder 2 Millionen Zeilen enthalten. Wenn die HR-Datenquellen die Kriterien in Bezug auf Dateianzahl, Größe oder Spaltenanzahl überschreiten, werden sie als mehrere HR-Datenquellen gezählt und entsprechend in Rechnung gestellt.
Für ein optimales Analyseverhalten wird empfohlen, Dateien mit weniger als 70 Spalten zu laden.
 - Wenn Datenhierarchien unterstützt werden sollen, müssen demografische Angaben und weitere Drilldown-Details bereitgestellt werden.
 - IBM überwacht und testet die Datenbereitstellung und Speichertools, soweit dies für die erworbenen Dateiaktualisierungen erforderlich ist.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung über den Erhalt und die Übereinstimmung der Dateien mit den Anforderungen.
- HR-Datenquellen aus Kenexa
 - Sofern ein Connector vorhanden ist, werden die Daten täglich bereitgestellt und geladen.

c. Phase III – Data-Profiling

Die HR-Datenquellen werden geprüft sowie Statistiken und Informationen über die Dateien erfasst, um die Strukturen, Inhalte, Beziehungen und Ableitungsregeln der Daten zu ermitteln.

- Es wird eine Übersicht der Dateidateiqualität erstellt, die Einzelheiten über fehlende Daten, fehlerhafte Daten oder inkonsistent formatierte Daten enthält.
- Bei fehlenden oder fehlerhaften Daten wird der Kunde hinzugezogen und muss bei Bedarf neue Datendateien bereitstellen.
- Der Kunde wird über die Regeln und Verfahren in Kenntnis gesetzt, die für die Datengestaltung und die Transformationsschritte implementiert werden müssen.
- Entwürfe für Dateisynonyme werden erstellt und angepasst.
- **Starter Pack Plus Only**
 - Analyse der verfügbaren Daten sowie der Eignung der Daten für die Erstellung eines praxisorientierten Vorhersagemodells. Hierzu gehört die Untersuchung folgender Aspekte:
 - (i) Abdeckung – Feststellen, ob Daten zur Abdeckung der verschiedenen Eingabetypen vorhanden sind, die zu einem Ergebnis führen.
 - (ii) Qualitätsziel – Feststellen, ob die Qualität der Zielvariablen ausreichend ist, um als Prädiktor für das Vorhersageszenario zu dienen. Soll beispielsweise die freiwillige Mitarbeiterfluktuation oder die unerwünschte Mitarbeiterfluktuation beleuchtet werden, müssen vollständige Datenbestände berücksichtigt werden, aus denen hervorgeht, welche Mitarbeiterabgänge freiwillig und welche unerwünscht waren.
 - (iii) Inputqualität – Das Qualitätsniveau der Eingabevariablen feststellen. Bei Eingabevariablen geringer Qualität muss, basierend auf der Annahme, festgestellt werden, ob diese ein Problem darstellen.
 - (iv) Ermittlung der wichtigsten Eingabedaten basierend auf der Annahme des Kunden (wenn der Kunde beispielsweise der Ansicht ist, dass die Vergütung für eine Frühfluktuation ausschlaggebend ist, muss eine gute Abdeckung der Vergütungsdaten sichergestellt sein).
 - Laden der Daten in Talent Insights Prediction und Untersuchen der Qualitätskennzahlen.
 - (i) Beträgt die Gesamtzahl der fehlenden Werte für eine Spalte mehr als 25 %, wird diese Spalte (sofern es sich nicht um eine wichtige Spalte handelt) von IBM gelöscht oder es wird ein Standardwert anstelle der fehlenden Werte festgelegt, um die Spalte zu füllen.
 - (ii) Liegt die Gesamtzahl der fehlenden Werte unter 25 %, entscheidet IBM, ob es akzeptabel ist, wenn der Wert von Watson Analytics als Durchschnittswert zugerechnet wird. Ist diese Vorgehensweise nicht akzeptabel, wird IBM, sofern möglich, Standardwerte für die fehlenden Werte festlegen.
 - (iii) Wird innerhalb der Zielspalte ein Klassenungleichgewicht festgestellt, bestimmt IBM, ob dies negative Auswirkungen auf das Modell hat.
 - (iv) IBM prüft, ob Ausreißer als Fehler einzustufen sind oder ob es sich um echte Ausreißer handelt, und wird anschließend bestimmen, ob die Ausreißer minimal oder groß genug sind, um das Modell möglicherweise zu verzerren.
 - (v) Beurteilung der negativen Auswirkung von Datenabweichungen in der Zielspalte auf das Datenmodell.
 - Bis zu drei Arbeitsgänge zur Erstellung der endgültigen Dateien durch den Kunden sind zulässig, bevor die endgültigen Dateien für die Gestaltung akzeptiert werden.

Arbeitsergebnisse:

- Festlegung der endgültigen Dateiformate und Bereitstellung der endgültigen Dateien durch den Kunden. Die kundenspezifische Anpassung der Dateiformate wird dokumentiert.

d. **Phase IV – Datentransformation**

Ausarbeitung der allgemeinen Struktur innerhalb der HR-Datenquellen und zwischen den HR-Datenquellen

- IBM Kenexa prüft die Dateibeziehungen zwischen den HR-Datenquellen von Kenexa und den HR-Datenquellen Dritter.
- IBM Kenexa verifiziert die Beziehungen zwischen übergeordneten Schlüsseln/Fremdschlüsseln für eine die Datasets übergreifende Erkennung (Discovery).
- IBM Kenexa erarbeitet allgemeine Datenstrukturprototypen.
- IBM Kenexa validiert und testet die Datenstruktur.
- **Starter Pack Plus Only**
 - Aufbereitung der Vorhersagemodelldaten
 - (i) Erstellung von Klassifikationsvariablen, die als zusätzliche Ziele dienen
 - (ii) Erstellung von Klassifikationsvariablen für wichtige Eingabedaten
 - Vorabausführung und Verifizierung des Vorhersagemodells – Ausführung des Modells, Prüfung der Ergebnisse und Verfeinerung
 - Auswertung der Vorhersageergebnisse und bei Bedarf:
 - (i) Erstellung besserer Ziele
 - (ii) Eliminierung offensichtlicher Korrelationen
 - (iii) Erneute Ausführung des Vorhersagemodells und Verifizierung der Ergebnisse

Arbeitsergebnisse:

- Die allgemeine Datenstruktur sowie die Transformationsschritte werden für die Verwendung in nachfolgenden Datenladevorgängen durch den Kunden oder die IBM Data Services dokumentiert, sofern die optionalen Data Refresh Engagements erworben wurden.

e. **Phase V – Datengestaltung**

Normalisierung und Bereinigung der HR-Datenquellen

- IBM Kenexa erstellt Geschäftsregeln für die Datengestaltung und führt anschließend die Datengestaltung aus. Dazu gehört unter anderem:
 - Identifizierung von fehlenden Daten und von Daten des falschen Typs in einem Feld (Zahlen in einem Alpha-Feld, Datum in einem Währungsfeld usw.) sowie Problemlösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden
 - Umsetzung beschreibender Spaltenüberschriften für angepasste Felder und Einhaltung der Namenskonventionen für Standarddateien
 - Behebung grundlegender Probleme mit der Dateistruktur, wie beispielsweise Entfernen von Zeilenüberschriften, verschachtelten Headern, leeren Zeilenspalten, leeren Zeilen, Textzeilen, die nach den Daten folgen, Summenzeilen und -spalten, Zwischensummen und Spaltenberechnungen, führenden und folgenden Leerzeichen sowie Deduplizierung von Daten
- Im Rahmen der Data Services werden ohne den Erwerb des Starter Pack Plus oder ohne die Vereinbarung zusätzlicher vertraglicher Arbeiten KEINE Inkonsistenzen bei der Formatierung von Stellenbezeichnungen, Ausbildungsabschlüssen oder anderen Textdaten mit freiem Format, die unkontrolliert in den Quelldaten vorhanden sind, beseitigt. Ferner werden keine zugrunde liegenden Qualitätsprobleme, die mit fehlenden Werten, konstanten Werten, Unausgewogenheiten, wichtigen Kategorien, Ausreißern und Abweichungen in Zusammenhang stehen, berücksichtigt. Sofern nicht abweichend angegeben, fallen diese in die Zuständigkeit des Kunden.
- IBM bestätigt den Prozess und den Zeitplan für regelmäßig stattfindende Datenladevorgänge, sofern relevant. Auf Wunsch des Kunden können zusätzliche Data Refresh Engagements separate erworben werden.

Arbeitsergebnisse:

- Dokumentation der ausgeführten Datenbereinigungsschritte und der bereinigten Dateien, die zum Laden verfügbar sind.

f. **Phase VI – Datenanpassung**

Die in Integrationsphase I der HR-Datenquelle erfassten Datenanpassungsspezifikationen werden implementiert. Dazu gehört das Hinzufügen oder Ändern von Synonymen, Datengruppierungen, Standardaggregationen und vordefinierten Fragen.

- Die Datendateien werden getestet.
- IBM erfasst, dokumentiert und implementiert die Anpassungen.
- IBM Data Integration übergibt das Projekt zum Consulting.

Arbeitsergebnisse:

- Bestätigung der Tests und der Anpassung.

g. **Phase VII – Analyse und Erkenntnisse**

- Austausch von Erkenntnissen im Zusammenhang mit Geschäftsproblemen/strategischen Zielen, die beim Kick-off identifiziert wurden.

- **Starter Pack Plus Only**

Die Erkenntnisse basieren auf dem Einsatz der Explore-, Predict- und Assemble-Funktionen.

- Vermittlung und Austausch von Best Practices für Talent Insights, damit der Kunde den größtmöglichen Nutzen mit dem Tool erzielen kann.

- **Starter Pack Plus Only**

Beinhaltet die Vermittlung und den Austausch von Best Practices für die Predictive- und Assemble-Funktionen.

- **Starter Pack Plus Only**

Beratung und Unterstützung beim Einrichten der Assemble-Dashboards und Schulung zu den Assemble-Funktionen.

- Wöchentliche Telefongespräche in 5 aufeinanderfolgenden Wochen mit Talent Insights-Benutzern und dem Projektteam, um die Erkenntnisse im Zusammenhang mit den Geschäftsproblemen/strategischen Zielen zu erörtern.

Arbeitsergebnisse:

- Analyse der Fragen, die sich auf die identifizierten Geschäftsprobleme/strategischen Ziele beziehen und Zusammenfassung der Ergebnisse in einer Präsentation für den Kunden. Bereitstellung eines Data Reference Guide, in dem die Datenfelder des Kunden beschrieben werden, die im Tool verfügbar sind. Trainingspräsentation, um dem Kunden die Funktionalität zu erläutern, die sich speziell auf seine Geschäftsprobleme/strategischen Ziele bezieht.

h. **Phase VIII – Abschließende Bewertung und Zusammenfassung**

- Präsentation der Analyseergebnisse für die Geschäftsleitung (remote) basierend auf dem Einsatz von Talent Insights zur Lösung des Geschäftsproblems und Erreichung des strategischen Ziels.

- Wechsel des Kunden zum weltweiten Support und bei Bedarf Erläuterungen zum Erwerb stufenweise aufbauender Services.

- **Starter Pack Plus Only**

Die Präsentation beinhaltet Untersuchungsergebnisse der Predict- und Assemble-Funktionen.

Arbeitsergebnisse:

- Präsentation für die Geschäftsleitung, bei der die auf Talent Insights basierenden Ergebnisse für das in der Kick-off-Besprechung schwerpunktmäßig identifizierte Geschäftsproblem und strategische Ziel vorgestellt werden, einschließlich Beratung rund um angemessene/unangemessene Interpretationen der Daten, Empfehlungen in Bezug auf potenzielle Maßnahmen/Lösungen und Vorschläge für weitere Schritte.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Laufzeit 1 Jahr

Das IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack mit einer Laufzeit von 1 Jahr kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden in die Explore-Funktionalität ausgelegt ist. Zu den Services gehören die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei HR-Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Laufzeit 2 Jahre

Das IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack mit einer Laufzeit von 2 Jahren kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden in die Explore-Funktionalität ausgelegt ist. Zu den Services mit einer Laufzeit von 1 Jahr gehören die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei HR-Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

Im Starter Pack mit einer Laufzeit von 2 Jahren werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer HR-Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Laufzeit 3 Jahre

Das IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack mit einer Laufzeit von 3 Jahren kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden in die Explore-Funktionalität ausgelegt ist. Zu den Services mit einer Laufzeit von 1 Jahr gehören die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei HR-Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

In den Starter Packs mit einer Laufzeit von 2 bzw. 3 Jahren werden zusätzliche Consulting-Services zur Unterstützung einer schrittweisen oder fortlaufenden Identifizierung und Analyse von Geschäftsproblemen bereitgestellt. Das Setup neuer HR-Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn zusätzliche optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – Laufzeit 1 Jahr

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kann als On-Demand-Setup-Service (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) **ausschließlich als Add-on zum Basic Starter Pack mit einer Laufzeit von 1 Jahr** erworben werden und umfasst die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Nutzung der zuvor im Rahmen eines Basic Data Preparation Services Engagements eingerichteten HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen sowie Produktschulungen zu den Predict- und Explore-Funktionen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Das Setup neuer HR-Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn optionale Data Preparation Plus oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

Das IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus kann als Setup-Service erworben werden. Es besteht aus einem Servicepaket mit einer Laufzeit von 1 Jahr (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben), das für die Unterstützung beim Onboarding neuer Kunden in die Explore- sowie die Predict- und

Assemble-Funktionalität von Talent Insights ausgelegt ist. Zu den Services gehören die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen, das Testen und Auswerten von Vorhersageszenarien, die Datenaufbereitung, die erstmalige Vorbereitung und das einmalige Laden von drei HR-Datenquellen, Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst das einmalige Setup und Laden einer (1) HR-Datenquelle. Wenn noch keine Talent Insights-Datenvorlage besteht, müssen die Datenintegrationsservices in Verbindung mit den Consulting-Services erworben werden.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst das einmalige Setup und Laden einer (1) HR-Datenquelle, einschließlich der Datenaufbereitungsschritte, die ausschließlich als Plus-Leistungen markiert sind. Wenn noch keine Talent Insights-Datenvorlage besteht, müssen die Plus-Datenintegrationsservices in Verbindung mit den Plus-Consulting-Services erworben werden.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen sowie Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen. Das Setup neuer HR-Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn optionale Data Preparation oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden (siehe die Beschreibung in der Tabelle oben) und umfasst die Unterstützung durch einen erfahrenen Consultant bei der Definition der Geschäftsprobleme und der Identifizierung der HR-Datenquellen für die Analyse der wichtigsten geschäftsbezogenen Fragen sowie Produktschulungen und Anleitungen zum Verständnis der Erkenntnisse und Empfehlungen, einschließlich der Explore-, Predict- und Assemble-Funktionalität. Das Setup neuer HR-Datenquellen oder das erneute Laden von Daten ist nicht eingeschlossen, außer wenn optionale Data Preparation Plus oder Refresh Services erworben werden. Sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden alle Services, einschließlich der Kick-off-Besprechung, remote erbracht.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kann als Setup- oder als On-Demand-Setup-Service erworben werden und umfasst das einmalige Laden einer (1) HR-Datenquelle. Dateiaktualisierungen beinhalten das Laden neuer oder inkrementeller Daten in das Setup einer HR-Datenquelle im Rahmen der Services des Starter Pack Engagements oder des Standalone Data Preparation Services Engagements.

Die in den Aktualisierungsaktivitäten für Datendateien eingeschlossenen Services werden nachfolgend beschrieben:

- Die Services bestehen aus den IBM Kenexa Talent Insights Data Integration-Phasen – Datenbereitstellung, Profiling, Transformation und Datengestaltung im Rahmen der Dateivorbereitung (Setup).
- Voraussetzung für die Nutzung der Data Refresh Engagements ist der Erwerb des Data Preparation Services Engagements für die zu aktualisierende HR-Datenquelle und die exakte Einhaltung der zuvor festgelegten Dateistrukturen.
- Über diesen Umfang hinausgehende Aktualisierungsservices für Datendateien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenstrukturänderungen, Änderungen der Datenbereinigungsregeln und Änderungen der Datenanpassung im Rahmen des Data-Profiling, können in einer Leistungsbeschreibung separat vertraglich vereinbart werden.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von vier (4) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
93 % – 99,2 %	5 %
Unter 93 %	10 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---