

## IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Kenexa Talent Insights

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

#### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Kenexa Talent Insights s 10 korisnika
- IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik

#### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

#### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

##### 3.1 Naknade za postavljanje

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu.

##### 3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

##### 3.3 Naknade za opcije na zahtjev

Za opcije na zahtjev račun će se izdati u mjesecu u kojem Klijent naruči opciju na zahtjev, po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

#### 4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

## 5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem telefona, e-pošte i online sustava za izvještavanje o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora tijekom sati dok je aktivna podrška
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> Funktionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 1 radnog dana
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 2 radna dana

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

### 6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

### 6.3 Normativni podaci

Bez obzira na bilo što suprotno, samo u svrhu normativnih istraživanja, analiza i izvještavanja, IBM može zadržati i koristiti Klijentov sadržaj koji se daje IBM-u sukladno ovom TOU-u u zajedničkom, anonimnom formatu (na primjer tako da se Klijent ne može identificirati kao izvor povjerljivih informacija i tako da se osobno identificirajuće informacije koje dozvoljavaju identifikaciju pojedinačnih zaposlenika i/ili kandidata uklone). Odredbe ovog dijela će ostati na snazi po završetku ili isteku transakcije.

## 6.4 Obrada podataka

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Klijent prihvaća da IBM može obraditi Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Nizozemska, Irska i SAD.

Ovisno o Klijentovoj određenoj strukturi za podršku usluge, Klijent prihvaća i da IBM može obraditi Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, izvan granica države u ovim sljedećim dodatnim zemljama: Australija, Brazil, Kanada, Kina, Francuska, Finska, Njemačka, Hong Kong, Japan, Novi Zeland, Latinska Amerika, Meksiko, Nizozemska, Poljska, Singapur, Južna Afrika, Španjolska, Švedska i Švicarska.

Klijent prihvaća da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a.

Kada se IBM-ov US-EU i US-Swiss Safe Harbor Framework ne primjenjuju na prijenos Osobnih podataka u EEA-u ili Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje fakultativnih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva će se rješavati kao da su spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

## 6.5 Osobni podaci/Osjetljivi osobni podaci

IBM Kenexa Talent Insights je usluga ljudskih resursa oblikovana da omogući Klijentu unos, upravljanje, sortiranje i gledanje podataka kandidata, osoba koje se zapošljavaju i zaposlenika. Usluga je sadržana u okolini SoftLayer cloud računalstva s namjenskom povezanošću u virtualnu privatnu mrežu. Usluga omogućuje Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim i osjetljivim osobnim podacima (PI/SPI) prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- Kontakt informacije (na primjer adresa, broj telefona i mobitela, e-pošta)
- Osjetljivi osobni podaci (na primjer matični broj, datum rođenja, državljanstvo, broj putovnice i slično)
- Informacije o zaposlenju (na primjer obrazovanje, prethodna zaposlenja, mjesto rada, plaća i beneficije i performanse)

## 6.6 Definicije podataka

Izvor podataka za ljudske resurse ("HR izvor podataka") **podržan u angažiranju usluga** ograničavaju dva kriterija:

- Veličina** – pojedinačne datoteke unutar izvora podataka mogu imati do 100 stupaca, 2 milijuna redova i 1 GB podataka. Veličina ne može premašiti niti jedan od tih kriterija. Svaki izvor podataka može sadržavati do tri povezane pojedinačne datoteke iz iste aplikacije.  
*Iako su podržane veličine do 100 stupaca, za optimalno iskustvo preporuča se 70 stupaca ili manje.*
- HR aplikacija** – pojedinačni izvor podataka je izvor podataka dohvaćen iz jedne HR aplikacije, kao što je praćenje kandidata, prepoznavanje, upravljanje učenjem, usporedba plaća, anketa o angažmanu zaposlenika, procjena zaposlenika ili Informacijski sustav ljudskih resursa (HRIS). Također može sadržavati izvore koji se koriste zajedno s HR podacima za HR analitike kao što su sustavi Upravljanja odnosom Klijenta (CRM) ili financijski podaci.

HR aplikacija se definira kao izvorni transakcijski sustav - čak i ako su podaci eksportirani iz skladišta podataka. Pojedinačni izvor podataka iz skladišta podataka mora ispunjavati iste kriterije koji su definirani iznad za pojedinačni izvor podataka.

Isporuku izvora podataka podržava struktura podataka. Može se bazirati na postojećem IBM Kenexa predlošku ili prilagođenom formatu koji su izgradile usluge. Prilagođeni formati moraju se razviti koristeći sate savjetovanja dostupne u sklopu starter paketa ili pomoću dodatnih skupova angažmana savjetovanja.

## 6.7 Klijentove odgovornosti

- Klijent je odgovoran za održavanje bilo kakvih obećanja o povjerljivosti podataka koja je dao zaposlenicima tijekom upotrebe IBM Kenexa Talent Insightsa.
- Klijent će trebati dodijeliti tipove korisnika radi ograničenja pristupa korisnika na odgovarajuće podatke.

- Kad se kupe fakultativni angažmani usluga savjetovanja ili integracije podataka, Klijent je odgovoran za pružanje odgovarajuće tehničke ekspertize i ekspertize od važnosti za ljudske resurse (HR) i resurse za podršku specifikacije i isporuke podataka kao i za isporuku podataka u vremenima baziranim na ugovorenom projektnom rasporedu. Kašnjenja u isporuci podataka može utjecati na implementaciju projekata, ukupni projektni raspored i trošak.
- Kad Klijent potvrdi da je spreman započeti s angažmanima starter paketa, fakultativnim angažmanima savjetovanja i/ili angažmanima pripreme podataka, a aktivacija se već dogodila, usluge (s izuzetkom osvježavanja podataka, opisano ispod u posebnoj točki) se moraju iskoristiti unutar definiranog perioda ili će isteći. Taj period za osnovne angažmane je 3 mjeseca. Period za Plus angažmane je 4 mjeseca. Višestruki angažmani, kupljeni u isto vrijeme, ne trebaju započeti u isto vrijeme, ali nakon što se dogode pojedinačni počeci, primjenjuje se isti period isteka.
- Nakon što usluge završe ili isteknu, Klijenta će podržavati globalna podrška. Nakon isteka angažmana usluga, neće biti dana daljnja podrška za podatke od tima za savjetovanje. Ako su kupljeni višegodišnji starter paketi, svaki angažman savjetovanja će imati usporediv početak i period angažmana. Podršku između angažmana u višegodišnjim starter paketima će osigurati globalna podrška.
- Kad se kupe angažmani osvježavanja podataka (mjesečno ili kvartalno), podaci moraju biti dostavljeni prema ugovorenom projektnom rasporedu i u pravilnim razmacima. Klijenti ne mogu preskočiti osvježavanje. Bit će razmotreno korištenje kad raspoređeni period osvježavanja prođe za više od 5 radnih dana. Osvježavanja podataka i ostali angažmani usluga se neće produžiti iza perioda pretplate za proizvod i automatski će isteći bez povrata novca.
- Talent Insights je izričito oblikovan za HR analitike tako da ne-HR podaci mogu biti samo uneseni u alat za podršku HR analitika. Odgovornost je Klijenta da se drži uputa o tome koji su podaci prikladni za učitavanje.

## 7. Twitter sadržaj u Talent Insightsu na temelju Watson Analyticsa

### 7.1 Definicije

- Izveštaj o analizi** – označava rezultat ili izlazne podatke kreirane u Klijentovim aplikacijama na IBM SaaS-u tijekom procesa analiziranja i izvođenja informacija iz Twitter sadržaja. Takvi rezultati ne mogu sadržavati Twitter sadržaj, ali mogu sadržavati sadržaj koji duplicira Twitter sadržaj, na primjer pojmove za pretraživanje i upućivanja na teme Tweetova.
- Tweet ID** – označava jedinstveni identifikacijski broj generiran za svaki Tweet.
- Tweetovi** – označava javni upis čiji tekst nema više od 140 znakova i koji je upisao krajnji korisnik usluge Twittera.
- Twitter sadržaj** – označava Tweetove, Tweet ID-ive, javne informacije profila krajnjeg korisnika Twittera i bilo koje druge Twitter podatke i informacije koje se stavljaju Klijentu na raspolaganje.

### 7.2 Upotreba Twitter sadržaja

Klijentu se neće dodijeliti nikakav pristup neobrađenom Twitter sadržaju. IBM SaaS Klijentu omogućuje odabir i korištenje Twitter sadržaja isključivo unutar IBM SaaS-a i isključivo u svrhu analiziranja Twitter sadržaja i generiranja Analitičkih izvještaja.

Twitter sadržaj nije u IBM-ovom vlasništvu niti ga IBM kontrolira. Twitter sadržaj može uključivati materijale koji su nedopušteni, neprecizni, pogrešni, neprikladni ili nepoželjni na neki drugi način. IBM ili njegovi dobavljači nemaju obvezu pregledavanja, filtriranja, provjere, uređivanja ili uklanjanja bilo kakvog Twitter sadržaja. Međutim, IBM ili njegovi dobavljači mogu to napraviti po vlastitom nahođenju. Klijent mora upotrijebiti funkcionalnost koju pruža IBM kako bi odmah izbrisao ili modificirao bilo koji Twitter koji može biti pohranjen u IBM SaaS-u. Klijent će imati pravo preuzimanja i uklanjanja Analitičkog izvještaja iz IBM SaaS-a.

### 7.3 Obujam Twitter podataka

Klijenti su ograničeni na sljedeće:

- 50 000 Tweetova po skupu podataka

## 7.4 Ograničenja za Twitter sadržaj

Klijent neće:

- a. Koristiti Twitter sadržaj na način koji krši bilo koje mjerodavno pravo, uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o privatnosti, ili u bilo koje neovlaštene ili neprikladne svrhe.
- b. Koristiti Twitter sadržaj dostupan u sklopu IBM SaaS-a za izvođenje analize na maloj grupi osoba ili jednoj osobi u bilo kakve nezakonite ili diskriminirajuće svrhe.
- c. Koristiti Twitter sadržaj dostupan u sklopu IBM SaaS-a za izvođenje analize koja će biti uključena u mrežu oglašavanja.
- d. Koristiti Twitter sadržaj za provođenje analize u kojoj se izvode redovita mjerenja bazirana na vremenu koristeći iste ili slične metodologije za potrebe uspoređivanja uspješnosti televizijskog programa u određenom periodu ili u odnosu na definirani skup ili podskup drugih televizijskih programa.
- e. Koristiti bilo skupne metrike Twitterovih korisnika, na primjer broj korisnika ili računa, dobivene tijekom pristupanja i korištenja Twitter sadržaja u sklopu IBM SaaS-a u bilo koje svrhe.
- f. Koristiti Twitter sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za ograničenu primjenu koju dozvoljava IBM SaaS.

## 7.5 Raskid od strane IBM-a

Klijentova upotreba Twitter sadržaja će se prekinuti nakon raskida IBM SaaS-a.

Bez obzira na navedeno, osim prava obustave i raskida navedenih u Ugovoru, IBM može prestati pružati pristup Twitter sadržaju u bilo kojem trenutku, bez najave i bez obveze pružanja povrata sredstava, odobrenja ili druge naknade Klijentu.

## 7.6 Odricanje od odgovornosti za jamstvo i naknadu štete za Twitter sadržaj

BEZ OBZIRA NA JAMSTVO NAVEDENO U UGOVORU, TWITTER SADRŽAJ SE PRUŽA ISKLJUČIVO "TAKAV KAKAV JEST", "PREMA DOSTUPNOSTI", SA SVIM GREŠKAMA, I KLIJENTOVA UPOTREBA TWITTER SADRŽAJA PREDSTAVLJA ISKLJUČIVO NJEGOV RIZIK. IBM NE DAJE I OVIM SE ODRIČE BILO KOJIH I SVIH DRUGIH IZRIČITIH I POSREDNIH JAMSTAVA, UKLJUČUJUĆI SVA POSREDNA JAMSTVA KOJA SE ODOSE NA MOGUĆNOST PRODAJE, KVALITETU, IZVEDBU, PODOBNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE, PRAVO VLASNIŠTVA I BILO KOJA JAMSTVA KOJA PROIZLAZE IZ POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVAČKIH ODNOSA VEZANIH UZ TWITTER SADRŽAJ. IBM NE JAMČI DA ĆE PRISTUP TWITTER SADRŽAJU BITI NEPREKIDAN ILI DA ĆE BITI BEZ GREŠAKA. OVO ODRICANJE OD JAMSTVA MOŽDA NIJE VAŽEĆE U NEKIM PRAVNIM NADLEŽNOSTIMA I KLIJENT MOŽE IMATI JAMSTVENA PRAVA PO PRAVU KOJE SE NE MOŽE IZUZETI ILI PONIŠTITI ODRICANJEM. BILO KOJE TAKVO JAMSTVO VRIJEDI SAMO TRIDESET (30) DANA OD DATUMA KADA OVAJ UGOVOR STUPA NA SNAGU (OSIM AKO TAKAV ZAKON NE ODREĐUJE DRUGAČIJE). BILO KOJA IBM-OVA OBVEZA NAKNADE ŠTETE KLIJENTA U SKLOPU OVOG UGOVORA SE NI NA KOJI NAČIN NE ODNOSI NA KLIJENTOV PRISTUP I KORIŠTENJE TWITTER SADRŽAJA.

## 7.7 Upotreba u državnoj upravi

Twitter sadržaj je "komercijalna stavka", kako je taj pojam definiran u 48 C.F.R. 2.101, koja se sastoji od "komercijalnog računalnog softvera" i "dokumentacije komercijalnog računalnog softvera", u skladu s upotrebom tih pojmova u 48 C.F.R. 12.212. Bilo kakva upotreba, modificiranje, izvodi, prikazivanje, izdavanje, izvođenje, prikazivanje, otkrivanje ili distribucija Twitter sadržaja od strane bilo kojeg subjekta državne uprave je zabranjena, osim kako je izričito dozvoljeno u odredbama ovog Ugovora. Osim toga, bilo kakva upotreba od strane subjekata državne uprave SAD-a mora biti u skladu s 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Ako Klijent koristi Twitter sadržaj po Klijentovoj službenoj dužnosti, kao zaposlenik ili predstavnik upravnog tijela SAD-a, određene države ili lokalnog upravnog tijela i Klijent nema pravnu mogućnost prihvaćanja nadležnosti, mjesta ili drugih klauzula navedenih ovdje, onda se te klauzule ne odnose na takav subjekt, ali samo u mjeri u kojoj to zahtijeva mjerodavno pravo. Ugovaratelj/proizvođač je Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Dodatak A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights s 10 korisnika

IBM Kenexa Talent Insights je rješenje za analizu talenata koje korisnicima omogućuje brzo stjecanje spoznaja na temelju njihovih podataka o ljudskim resursima.

- Navođeno otkrivanje podataka - korisnici mogu izabrati unaprijed definirana pitanja za talente kako bi pokrenuli analizu. Pitanja se temelje na korištenim predlošcima podataka o talentima.
- Jezik – dostupno na engleskom.
- Pristup - Klijent dobije okolinu za korištenje u proizvodnji i testiranju. Klijent dobije url s imenom korisnika i lozinkom za svakog korisnika koji će pristupati na Talent Insights. Klijenti koji su kupili IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization ili IBM Kenexa BrassRing on Cloud pristupat će na Talent Insights preko portala za jednostruku prijavu.
- Uključuje 10 korisnika.
- Twitter sadržaj
- Klijent je odgovoran za održavanje bilo kakvih obećanja o povjerljivosti podataka koja je dao zaposlenicima tijekom upotrebe IBM Kenexa Talent Insightsa.
- Maksimalna ograničenja za povlačenje i ispuštanje datoteka za učitavanje u Talent Insights su 10 000 000 redova i 512 stupaca. Veličina datoteke može biti do 4 GB.

*Korisnicima se preporuča učitavanje datoteka koje imaju manje od 70 stupaca radi optimalnog izvođenja analitike.*

### 2. Fakultativne ponude

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik

IBM Kenexa Talent Insights dodatni korisnik je ponuda temeljena na pretplati koja pruža dodatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika uz 10 korisnika uključenih u osnovnu pretplatu.

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights dodatne usluge

	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	Plus Services Upgrade #
Faza 1 – Definicija poslovnog problema	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Faza 2 – Primanje podataka	✓			✓	✓		
Faza 3 – Profiliranje podataka	✓			✓			✓
Faza 4 – Pretvorba podataka	✓			✓			✓
Faza 5 – Oblikovanje podataka	✓			✓	✓		
Faza 6 – Prilagodba podataka	✓			✓			

	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	Plus Services Upgrade #
Faza 7 – Analiza i spoznaje	✓	✓	✓			✓	✓
Faza 8 – Pregled i rezimiranje	✓	✓	✓			✓	✓

\*Dvogodišnji angažmani starter paketa sadrže sve usluge u Godini 1 i 2 kao što je gore navedeno.

\*\*Trojgodišnji angažmani starter paketa sadrže sve usluge u Godini 1, 2 i 3 kao što je gore navedeno.

\*\*\*Faza 1 Data Preparation Servicesa će uključiti SAMO 'Pregled potrebnih podataka i dostupnosti'.

# Plus nadogradnje usluge **mogu se kupiti samo** uz osnovni jednogodišnji servisni paket.

Talent Insights je jedan proizvod koji obuhvaća više mogućnosti s vlastitim nazivima, uključujući Explore, Predict i Assemble. Servisni paketi su usmjereni na pripremu podataka, savjetovanje i obuku s obzirom na imenovane mogućnosti unutar proizvoda.

- Explore mogućnosti koriste kognitivnu tehnologiju za otkrivanje i prikazivanje obrazaca i odnosa u podacima i omogućuju interakciju putem prirodnog jezika za generiranje vizualizacija koje je moguće prilagođavati.
- Predict mogućnosti koriste sofisticirane algoritme za predviđanja temeljena na početnim ciljnim poljima podataka.
- Assemble mogućnosti omogućuju korisnicima dijeljenje podataka otkrivenih i prikupljenih u komponentama Explore i Predict.

#### Definicija faza:

##### a. Faza I (Starter Pack Engagements)

Definicija poslovnog problema

- Udaljeno administrirani početni sastanak
  - Poslovni problemi specifični za Klijenta se definiraju i daje im se prioritet kroz suradnju Klijenta i dodijeljenog IBM-ovog savjetnika.
  - Identifikacija ključnih poslovnih problema Klijenta, strateških ciljeva i interesa prema podacima za Talent Insights Explore i Predict i identifikacija jedinstvenog područja analize za angažman.

Isporučeni materijali:

- Početna prezentacija i napisani sažetak s istaknutim poslovnim problemima/strateškim ciljevima i jedinstvenim područjem analize za Explore i Predict ugovorenim da bude u fokusu Explore i Predict angažmana. Identifikacija uvodnih HR izvora podataka od strane IBM-a.
- Pregled potrebnih podataka i dostupnosti
  - Određivanje prioriteta ključnih poslovnih problema i strateških ciljeva za biranje jednog ključnog područja analize koje će IBM-ov savjetnik analizirati s Klijentom kao partnerom unutar Explorea.
  - Tri HR izvora podataka uključena u Explore starter paket će biti strukturirana dovoljno široko za podršku ključnog područja analize koje je uključeno u angažman savjetovanja kao i općenitijih analitika po želji Klijenta. Ti HR izvori podataka će služiti i kao temeljni izvor Predict analize.
  - Daljnja područja analize mogu biti podržana kroz nabavu dodatnih angažmana savjetovanja.
  - Definiranje elemenata podataka koje treba izdvojiti i dostaviti za ugovorene HR izvore podataka.

- **Samo Starter Pack Plus**

Odabir scenarija koji mogu služiti kao testiranja samoposlužne prediktivne okoline radi provjere integracije podataka.

Isporučeni materijali:

- Preporuke o strukturi podataka za isporuku podataka. To će se izvesti koristeći postojeće predloške, gdje su raspoloživi i odgovarajući, kao početnu točku.

\*\*\* **Faza I – Za Data Preparation Services Engagement**

Pregled potrebnih podataka i dostupnosti

- Pregled zahtjeva HR izvora podataka i usklađivanje s predlošcima podataka Talent Insights HR aplikacije. (Ova usluga ne uključuje početni sastanak).
- Definiranje elemenata podataka koje treba izdvojiti i dostaviti za ugovorene HR izvore podataka.

Isporučeni materijali:

- Preporuke o strukturi podataka za isporuku podataka. To će se izvesti koristeći postojeće predloške kao početnu točku, gdje su usluge podataka uključene bez savjetovanja. Ako je savjetovanje kupljeno i iskorišteno zajedno s podacima, može se razviti postavljanje prilagođenih predložaka.

b. **Faza II – Primitak podataka**

Dostavljanje datoteka koje će IBM obrađivati.

- HR izvori podataka treće strane
  - Klijentu su osigurani detalji za prijenos datoteke.
  - Klijent dostavlja datoteke podataka IBM-u.
  - Datoteke moraju biti dostavljene u skladu s unaprijed definiranim IBM-ovim csv predlošcima stila i pratiti tražene konvencije imenovanja stupaca za standardna polja.
  - Potpuno prilagođeni predlošci korišteni za podršku HR izvora podataka mogu sadržavati do 3 zasebne, ali povezane datoteke.
  - Svaka datoteka unutar predloška može sadržavati do 1 GB, 100 stupaca ili 2 milijuna redova. Ako HR izvori podataka premašuju bilo koji kriterij za broj datoteka, veličinu ili broj stupaca, smatrat će se da predstavljaju višestruke HR izvore podataka i bit će odgovarajuće naplaćeni.  
*Korisnicima se preporuča učitavanje datoteka koje imaju manje od 70 stupaca radi optimalnog izvođenja analitike.*
  - Potrebno je navesti demografiju i ostale detalje za analizu bušenja prema dolje ako želite imati podršku za hijerarhije.
  - IBM prema potrebi nadgleda i testira alate za isporuku podataka i pohranu za kupljena ažuriranja datoteke.

Isporučeni materijali:

- Potvrda primitka i usklađenosti sa zahtjevima.
- Kenexa HR izvori podataka
  - Ako postoji konektor, podaci će biti dnevno dodijeljeni i napunjeni.

c. **Faza III – Profiliranje podataka**

Pregledava se HR izvor ili izvori podataka i prikupljaju se statistike i informacije o datotekama radi dodatnog razjašnjavanja strukture, sadržaja, odnosa i pravila izvođenja za podatke.

- Generira se pregled kvalitete datoteke podataka, uključujući detalje podataka koji nedostaju, pogrešno formiranih podataka i nedosljedno formatiranih podataka.
- Konzultiranje s Klijentom vezano uz podatke koji nedostaju ili su pogrešno formirani i, prema potrebi, dostavljanje novih datoteka podataka.
- Konzultiranje s Klijentom vezano uz pravila i postupke koji će se implementirati u korake oblikovanja i pretvorbe podataka.



- Skiciranje se izvodi za sinonime datoteka i prilagodbu.
- **Samo Starter Pack Plus**
  - Izvođenje analize dostupnih podataka i spremnosti podataka za kreiranje prediktivnog modela koji se može koristiti. To uključuje pregled sljedećih stavki:
    - (i) Pokrivenost - određivanje jesu li dostupni podaci za pokrivanje različitih tipova unosa koji mogu utjecati na rezultat.
    - (ii) Ciljna kvaliteta - kod prediktivnog scenarija, utvrđivanje imaju li ciljne varijable dovoljno visoku kvalitetu da mogu služiti kao prediktor. Na primjer, ako Klijent želi pregledati dobrovoljne zamjene zaposlenika ili neželjene zamjene zaposlenika, moraju biti uključeni detaljni zapisi koje su zamjene zaposlenika bile dobrovoljne, a koje neželjene.
    - (iii) Kvaliteta ulaza - određivanje razine kvalitete ulaznih varijabli. Kod niže kvalitete ulaznih varijabli, temeljenih na hipotezi, bit će teško utvrditi predstavlja li kvaliteta problem.
    - (iv) Utvrđivanje ključnih ulaznih podataka na temelju Klijentove hipoteze (na primjer, Klijent misli da je naknada uzrok gubitka zaposlenika nakon kraćeg razdoblja zaposlenja pa moramo imati dobru pokrivenost podataka o naknadama).
  - Učitavanje podataka u Talent Insights Prediction i pregled rezultata kvalitete.
    - (i) Ako je ukupan broj vrijednosti koje nedostaju u bilo kojem stupcu veći od 25%, IBM će eliminirati taj stupac (ako nije važan) ili kreirati default vrijednost koja će se koristiti umjesto vrijednosti koje nedostaju kako bi se stupac u cijelosti popunio.
    - (ii) Ako je ukupan broj vrijednosti koje nedostaju manji od 25%, IBM odlučuje je li prihvatljivo dozvoliti proizvođaču Watson Analytics da pripiše vrijednosti na temelju prosjeka. Ako to nije prihvatljivo, IBM će postaviti vrijednosti koje nedostaju na default vrijednosti ako je to moguće.
    - (iii) Ako se unutar ciljnog stupca pronađe neuravnoteženost klasa, IBM će utvrditi hoće li to imati negativan utjecaj na model.
    - (iv) IBM će provjeriti jesu li netipične vrijednosti pogreške ili stvarne netipične vrijednosti i zatim će utvrditi jesu li ta odstupanja minimalna ili dovoljno velika da mogu iskriviti model.
    - (v) Razmatranje negativnog utjecaja iskrivljenih podataka u ciljnom stupcu na model podataka.
  - Dozvoljena su do tri prolaza za konačne datoteke na strani Klijenta prije nego krajnje datoteke budu prihvaćene za oblikovanje.

Isporučeni materijali:

- Konačni formati datoteka su uspostavljeni i Klijent dostavlja konačne datoteke. Dokumentirana je prilagodba formata datoteka.

#### d. **Faza IV – Pretvorba podataka**

Formuliranje cjelovite strukture unutar HR izvora podataka i između njih.

- IBM Kenexa pregledava odnose datoteka između Kenexinih HR izvora podataka i HR izvora podataka treće strane.
- IBM Kenexa provjerava odnose nadređenog/vanjskog ključa za otkrivanje između skupova podataka.
- IBM Kenexa formulira prototip cjelovite strukture podataka.
- IBM Kenexa provjerava i testira strukturu podataka.

- **Samo Starter Pack Plus**
  - Obogaćivanje prediktivnog modela podataka.
    - (i) Kreiranje klasifikacijskih varijabli koje će služiti kao dodatni ciljevi.
    - (ii) Kreiranje klasifikacijskih varijabli za ključne unose.
  - Predizvođenje i provjera prediktivnog modela - izvođenje modela, pregledavanje rezultata i dodatno podešavanje.
  - Procjena prediktivnih rezultata i izvođenje sljedećih radnji prema potrebi:
    - (i) Kreiranje boljih ciljeva.
    - (ii) Eliminiranje očitih međuodnosa.
    - (iii) Ponovno izvođenje prediktivnog modela i provjera rezultata.

Isporučeni materijali:

- Cjelovita struktura podataka i koraci pretvorbe se dokumentiraju za korištenje u budućim učitavanjima podataka od strane Klijenta ili IBM Data Servicesa ako su kupljeni fakultativni angažmani za osvježavanje podataka.

#### e. **Faza V – Oblikovanje podataka**

Normalizacija i pročišćavanje HR izvora podataka

- IBM Kenexa kreira poslovna pravila za oblikovanje podataka i zatim ga izvodi. To uključuje, ali nije ograničeno na:
  - Identifikaciju nedostajućih podataka i podataka pogrešnog tipa u polju (brojevi u alfa polju, datum u polju valute itd.) i rješavanje s Klijentom.
  - Forsiranje opisnih zaglavlja stupca za prilagođena polja i usklađenost s konvencijom imenovanja za standardne datoteke
  - Problemi s osnovnom strukturom datoteke kao što je uklanjanje reda zaglavlja, ugniježđenih zaglavlja, praznih stupaca reda, praznih redova, tekstualnih redova koji slijede podatke, redova i stupaca sažetaka, podzbrojeva i prikupljanja, vodećih i pratećih praznina i podataka deduplikacije.
- Usluge podataka neće, bez kupnje ponude Starter Pack Plus ili dodatno ugovorenog rada, ispravljati nedosljednosti u formatiranju naslova poslova, stupnjeva ili drugih slobodnih tekstualnih podataka s kojima se ne upravlja u izvoru podataka, niti će ispravljati temeljne probleme kvalitete povezane s vrijednostima koje nedostaju, stalnim vrijednostima, neuravnoteženošću, kategorijama utjecaja, nepripadnosti i asimetrijom. Ovo su odgovornosti Klijenta, osim ako nije drugačije napomenuto.
- IBM potvrđuje proces i raspored za ponavljajuća učitavanja podataka, ako je to relevantno. Kao opcija Klijenta, mogu se posebno kupiti dodatni angažmani osvježavanja podataka.

Isporučeni materijali:

- Dokumentacija o provedenim koracima pročišćavanja podataka i pročišćenim datotekama spremnim za učitavanje.

#### f. **Faza VI – Prilagodba podataka**

Specifikacije o prilagodbi podataka, prikupljene i primijenjene u fazi I HR integracije izvora podataka, primjenjuju se uključujući dodavanje ili modifikaciju sinonima, grupiranje podataka, default prikupljanje i preddefinirana pitanja.

- Testiranje datoteka podataka.
- IBM prikuplja, dokumentira i implementira prilagodbe.
- IBM Data Integration predaje projekt na savjetovanje.

Isporučeni materijali:

- Potvrda testiranja i prilagodbe

g. **Faza VII – Analiza i spoznaje**

- Dijeljenje spoznaja koje se odnose na poslovne probleme/strateške ciljeve, kao što je navedeno na početku.
  - **Samo Starter Pack Plus**  
Spoznaje se temelje na korištenju mogućnosti Explore, Predict i Assemble.
- Demonstracija i dijeljenje najboljih postupaka u Talent Insights kako bi se pomoglo Klijentu da maksimalno iskoristi alat.
  - **Samo Starter Pack Plus**  
Uključuje demonstraciju i najbolje postupke za mogućnosti Predict i Assemble.
- **Samo Starter Pack Plus**  
Savjetovanje i pomoć kod postavljanja kontrolnih ploča funkcije Assemble i obučavanje o mogućnostima funkcije Assemble.
- Tjedni sastanci u 5 uzastopnih tjedana s Talent Insights korisnicima i projektnim timom radi diskusije o insights koji se odnose na poslovne probleme/strateške ciljeve.

Isporučeni materijali:

- Analiza pitanja relevantnih za utvrđene poslovne probleme/strateške ciljeve i sažetak rezultata u prezentaciji koja će se dostaviti Klijentu. Vodič s uputama za podatke koji opisuje polja Klijentovih podataka dostupna u alatu. Prezentacija za pomoć Klijentu u razumijevanju funkcionalnosti specifično za njegov istaknuti poslovni problem/strateški cilj.

h. **Faza VIII – Pregled i rezimiranje**

- Izvršna prezentacija (prikazana na daljinu) o analitičkim rezultatima Talent Insightsa za poslovne probleme i strateške ciljeve.
- Prijelaz Klijenta na globalnu podršku i detalji o tome kako prema potrebi kupiti inkrementalne usluge.
- **Samo Starter Pack Plus**  
Prezentacija uključuje rezultate mogućnosti Predict i Assemble.

Isporučeni materijali:

- Izvršna prezentacija temeljena na rezultatima Talent Insightsa za utvrđene poslovne probleme i strateške ciljeve na kojima je bio fokus tijekom početnog poziva uključujući savjetovanje za odgovarajuća/pogrešna tumačenja podataka, preporuke povezane s potencijalnim radnjama, rješenjima i predloženi sljedeći koraci.

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

Jednogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano gore u tablici) koji je oblikovan za pomoć novim Klijentima kod integracije u funkcionalnost Explore. Usluge uključuju pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka za podršku analize ključnih poslovnih pitanja, inicijalnu pripremu i jedno učitavanje iz tri HR izvora podataka, osiguranje obučavanja za proizvod i savjetovanje za stjecanje spoznaja i dobivanje preporuka. Osim ako nije posebno drugačije naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

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

Dvogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano u tablici) navedenog iznad koji je oblikovan za pomoć novim Klijentima kod integracije u funkcionalnost Explore. Tijekom prve godine, usluge uključuju pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka za podršku analize ključnih poslovnih pitanja, inicijalnu pripremu i jedno učitavanje iz tri HR izvora podataka, osiguranje obučavanja za proizvod i savjetovanje za stjecanje spoznaja i dobivanje preporuka.

U drugoj godini pružaju se dodatne usluge savjetovanja za podršku inkremenata ili tekuću identifikaciju i analizu poslovnog problema. Postavljanje novih HR izvora podataka ili ponovno učitavanje podataka nije uključeno osim ako se ne kupe fakultativne usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

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

Trogodišnji IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack se može kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od paketa usluga (opisano gore u tablici) koji je oblikovan za pomoć novim Klijentima kod integracije u funkcionalnost Explore. Tijekom prve godine, usluge uključuju pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka za podršku analize ključnih poslovnih pitanja, inicijalnu pripremu i jedno učitavanje iz tri HR izvora podataka, osiguranje obučavanja za proizvod i savjetovanje za stjecanje spoznaja i dobivanje preporuka.

U drugoj i trećoj godini pružaju se dodatne usluge savjetovanja za podršku inkremenata ili tekuću identifikaciju i analizu poslovnog problema. Postavljanje novih HR izvora podataka ili ponovno učitavanje podataka nije uključeno osim ako se ne kupe fakultativne usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

## **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – One Year Term**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting može se kupiti kao usluga postavljanja na zahtjev (opisano u tablici gore) **samo kao dodatak osnovnom jednogodišnjem starter paketu** i uključuje pomoć dodijeljenog savjetnika kod definiranja i predviđanja poslovnih problema, korištenje HR izvora podataka postavljenih u sklopu angažmana osnovnih usluga pripreme podataka, podršku analize ključnih poslovnih pitanja, dodjelu predviđanja i oblikovanje obuke i savjetovanja za proizvod koji će omogućiti stjecanje spoznaja i dobivanje preporuka. Postavljanje novih HR izvora podataka ili ponovno učitavanje podataka nisu uključeni ako se ne kupe fakultativne Plus usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

## **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus može se kupiti kao usluga postavljanja. Sastoji se od jednogodišnjeg paketa usluga (opisano gore u tablici) dizajniranog kako bi pomogao novim Klijentima kod integracije mogućnosti Explore, Predict i Assemble dostupnih u proizvodu Talent Insights. Usluge uključuju pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka, pružanju podrške kod analize ključnih poslovnih pitanja, testiranje i procjenu prediktivnih scenarija, obogaćivanje podataka, inicijalnu pripremu i jedno učitavanje iz tri HR izvora podataka, pružanje obuke za proizvod i savjetovanje za stjecanje spoznaja i dobivanje preporuka.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation se može kupiti ili kao usluga postavljanja ili kao usluga postavljanja na zahtjev (opisano gore u tablici) koja sadrži jedno postavljanje i učitavanje jednog HR izvora podataka. Gdje ne postoji prethodni Talent Insights predložak podataka, moraju se kupiti usluge integracije podataka zajedno s uslugama savjetovanja.

## **2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus može se kupiti kao usluga postavljanja ili kao usluga postavljanja na zahtjev (opisano gore u tablici) koja sadrži jedno postavljanje i učitavanje jednog HR izvora podataka, uključujući korake pripreme podataka dostupne samo za Plus ponude. Gdje ne postoji prethodni Talent Insights predložak podataka, moraju se kupiti Plus usluge integracije podataka zajedno s Plus uslugama savjetovanja.

## **2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting se može kupiti kao usluga postavljanja ili usluga postavljanja na zahtjev (opisao gore u tablici) i sadrži pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za aktiviranje stjecanja spoznaja i preporuka. Postavljanje novih HR izvora podataka ili ponovno učitavanje podataka nije uključeno osim ako se ne kupe fakultativne usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije određeno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

## **2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus može se kupiti kao usluga postavljanja ili usluga postavljanja na zahtjev (opisao gore u tablici) i sadrži pomoć dodijeljenog savjetnika u definiranju poslovnih problema, utvrđivanju HR izvora podataka za podršku analize o ključnim poslovnim pitanjima, osiguranje treninga za proizvod i savjetovanje za aktiviranje stjecanja spoznaja i preporuka, što uključuje funkcionalnosti Explore, Predict i Assemble. Postavljanje novih HR izvora podataka ili ponovno učitavanje podataka nisu

uključeni ako se ne kupe fakultativne Plus usluge pripreme podataka i osvježavanja. Osim ako nije drugačije posebno naznačeno, sve usluge, uključujući poziv za početak, dostavljaju se daljinski.

## **2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh može se kupiti ili kao usluga postavljanja ili kao usluga postavljanja na zahtjev (sastoji se od jednog učitavanja jednog HR izvora podataka). Osvježavanja datoteka su učitavanja novih ili inkrementalnih podataka u HR izvor podataka koji je postavljen kao dio angažmana starter paketa usluga ili kao samostalni angažman usluge pripreme podataka.

Usluge uključene u aktivnosti osvježavanja datoteke podataka su opisane dolje:

- Usluge se sastoje od faza IBM Kenexa Talent Insights Data Integration - stupnjevi primanja podataka, profiliranja, pretvorbe i oblikovanja su uključeni u postavljanje datoteke.
- Upotreba angažmana osvježavanja podataka zahtijeva prethodnu kupnju Data Preparation Services Engagementsa za HR izvor podataka koji se osvježava i točno pridržavanje prethodno postavljenih struktura.
- Usluge osvježavanja datoteke podataka izvan ovog opsega, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjene strukture podataka, promjene pravila pročišćavanja podataka i promjene prilagodbe podataka koja je izvedena u profiliranju podataka, može se ugovoriti zasebno putem Opisa posla.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

### 1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar četiri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna naknada, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

### 2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
93% – 99,2%	5%
Manje od 93%	10%

\* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	--