

IBM Kenexa Talent Insights

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의합니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

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

2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Set-Up) 요금

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.3 On Demand 요금

On-Demand 옵션의 요금은 거래서류에 명시된 요율에 따라 고객이 On-Demand 옵션을 주문한 월에 청구됩니다.

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 전화, 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	1 영업일 이내
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	2 영업일 이내

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.2 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

6.3 규범 데이터

다른 어떠한 조건에도 불구하고, 규범적인 연구, 분석 및 보고 목적에 한해서 IBM 은 본 이용 약관에 따라 IBM 에 제공된 고객의 콘텐츠를 익명의 집합적 형식으로 보관하고 사용할 수 있습니다(즉, 고객을 기밀 정보의 출처로 식별할 수 없으며 개별 직원 및/또는 신청자를 확인할 수 있는 개인 식별 정보(personally identifiable information)는 삭제됩니다). 본 조건의 규정은 거래가 해지되거나 만료된 후에도 존속됩니다.

6.4 데이터 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조건이 적용됩니다.

고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 네델란드, 아일랜드 및 미국으로 국외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다.

또한 특정 서비스 지원 구조에 따라 고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 호주, 브라질, 캐나다, 중국, 프랑스, 핀란드, 독일, 홍콩, 일본, 뉴질랜드, 라틴 아메리카, 멕시코, 네델란드, 폴란드, 싱가포르, 남아프리카, 스페인, 스웨덴 및 스위스로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다.

고객은 IBM 이 IBM SaaS 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM 의 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조건 제외)에 의거하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조건(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조건에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

6.5 개인 정보/민감한 개인 정보(Personal Information/Sensitive Personal Information)

IBM Kenexa Talent Insights 는 고객이 지원자, 채용 과정 및 직원의 데이터를 입력, 관리, 정렬 및 열람할 수 있도록 설계된 인적 자원 서비스 오퍼링입니다. 이 서비스는 전용 가상 사설망(virtual private network, "VPN")으로 연결된 SoftLayer 클라우드 컴퓨팅 환경에서 제공됩니다. 이 서비스를 통해 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 개인 정보 및 민감한 개인 정보(personal information, "PI"/sensitive personal information, "SPI")로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- 연락처 정보(예: 주소, 전화번호 및 휴대폰 번호, 이메일)
- 민감한 개인 정보(예: 정부 식별 번호, 생년월일, 시민권, 여권번호 등)
- 직업 정보(예: 학력, 직장, 이력, 직장 위치, 급여 및 복리후생 사항, 근무 기록 및 업무성과)

6.6 데이터 정의

서비스 인게이지먼트에서 지원되는 인적 자원 데이터 소스("HR 데이터 소스")는 다음 두 가지 기준에 따라 제한됩니다.

- a. **크기** - 데이터 소스의 개별 파일은 최대 100 열, 2 백만 행 및 1GB 데이터를 한도로 허용됩니다. 크기는 이들 기준 중 하나도 초과하면 안됩니다. 각 데이터 소스는 동일한 애플리케이션에서 연관된 최대 3 개의 개별 파일을 포함할 수 있습니다.

크기에서 100 열까지 지원하지만, 최적의 성능을 위해 70 열 미만을 권장합니다.

- b. **HR 애플리케이션** - 단일 데이터 소스는 지원자 추적, 인정, 학습 관리, 보상 벤치마킹, 직원 참여 설문, 직원 평가, 인적 자원 정보 시스템(HRIS) 등의 단일 HR 애플리케이션에서 추출한 데이터 소스입니다. 또한 고객 관계 관리 시스템(Client Relationship Management systems, "CRM"), 재무 정보 등의 HR 분석용 HR 데이터와 연계하여 사용되는 소스도 포함할 수 있습니다.

HR 애플리케이션은 원본 트랜잭션 시스템으로 정의됩니다(데이터가 데이터 웨어하우스에서 반출된 경우에도). 데이터 웨어하우스의 단일 데이터 소스는 앞서 정의된 단일 데이터 소스와 동일한 기준을 충족해야 합니다.

데이터 소스의 전달은 데이터 구조에 의해 지원됩니다. 기존의 IBM Kenexa 템플리트나 서비스에서 작성한 사용자 정의 형식을 기초로 할 수 있습니다. 사용자 정의 형식은 스타터 패키지의 일부로 또는 컨설팅 인게이지먼트의 추가 기능 블록과 함께 제공되는 컨설팅 시간을 활용하여 개발되어야 합니다.

6.7 고객의 책임

- 고객은 IBM Kenexa Talent Insights 사용 시 직원에게 약속한 데이터 기밀 보호를 지킬 책임이 있습니다.
- 고객은 해당 데이터에 대한 사용자 접근을 제한하기 위해 사용자 유형을 지정해야 합니다.
- 선택적 컨설팅 또는 데이터 통합 서비스 인게이지먼트를 구입한 경우 고객은 합의된 프로젝트 스케줄에 따라 적시에 데이터를 제공할 뿐만 아니라 데이터의 지정 및 전달을 지원하는 적절한 기술과 인적 자원(HR) SME(subject matter expert) 및 자원을 제공해야 할 책임이 있습니다. 데이터 전달이 지연되는 경우 프로젝트의 구현, 전반적인 프로젝트 스케줄 및 비용에 영향을 줄 수 있습니다.
- 고객이 스타터 패키지 인게이지먼트, 선택적 컨설팅 인게이지먼트 및/또는 데이터 준비 인게이지먼트를 시작할 수 있는지 준비 상태를 확인하고 실행이 킥오프(kickoff)된 경우 서비스(아래에서 별도로 설명한 데이터 새로 고침은 제외)는 정의된 기간 이내에 사용되어야 하며 그렇지 않으면 만료됩니다. Basic 인게이지먼트의 경우 이 기간은 3 개월입니다. Plus 인게이지먼트의 경우 이 기간은 4 개월입니다. 동시에 구입한 다중 인게이지먼트를 동시에 킥오프해야 할 필요는 없지만 개별적으로 킥오프된 후에는 만료 기간은 동일하게 적용됩니다.
- 서비스가 완료되거나 만료된 후 고객은 글로벌 지원 팀의 지원을 제공받게 됩니다. 서비스 인게이지먼트가 종료된 후에는 데이터 또는 컨설팅 팀의 지속적인 지원이 제공되지 않습니다. 다년간의(multi-year) 스타터 패키지를 구입한 경우 각 컨설팅 인게이지먼트에는 상응하는 킥오프 및 인게이지먼트 기간이 적용됩니다. 다년간의 스타터 패키지의 인게이지먼트 간 지원은 글로벌 지원 팀에서 제공합니다.
- 데이터 새로 고침 인게이지먼트(월별 또는 분기별)를 구입한 경우 합의된 프로젝트 스케줄과 정기적인 간격으로 데이터를 제공해야 합니다. 고객은 새로 고침을 건너뛸 수 없습니다. 스케줄된 새로 고침 기간이 5 영업일 이상 경과한 경우에는 새로 고침을 사용한 것으로 간주합니다. 데이터 새로 고침 및 기타 서비스 인게이지먼트는 제품 등록 기간을 초과하여 연장되지 않으며 환불 없이 자동으로 만료됩니다.
- Talent Insights 는 구체적으로 HR 분석을 목적으로 설계되었으며 비 HR 데이터는 HR 분석을 지원하기 위해서만 해당 도구에 제공될 수 있습니다. 고객은 로드(load)에 적합한 데이터에 관한 가이드라인을 준수해야 할 책임이 있습니다.

7. Watson Analytics 에서 제공하는 Talent Insights 의 Twitter 콘텐츠

7.1 용어 정의

- a. **분석 보고서(Analysis Reports)** - Twitter 콘텐츠를 분석하고 그것에서 정보를 얻어내는 프로세스를 통해 IBM SaaS 에서 고객의 애플리케이션에 의해 작성된 결과나 결과물을 의미합니다. 이러한 결과에는 Twitter 콘텐츠는 포함될 수 없으며 단, Tweet 주제의 참조, 검색어 등 Twitter 콘텐츠의 내용을 복제한 콘텐츠는 포함될 수 있습니다.
- b. **Tweet ID** - 각 Tweet 에 대해 생성된 고유한 식별 번호를 의미합니다.
- c. **Tweet** - Twitter 서비스의 최종 사용자가 작성하는 140 자 이하의 본문으로 구성된 공개 포스팅을 의미합니다.
- d. **Twitter 콘텐츠** - Tweet, Tweet ID, 공개 Twitter 최종 사용자 프로필 정보 및 고객에게 제공된 기타 Twitter 데이터 및 정보를 의미합니다.

7.2 Twitter 콘텐츠 사용

원본 Twitter 콘텐츠에 대한 액세스 권한은 고객에게 제공되지 않습니다. IBM SaaS 는 고객이 Twitter 콘텐츠를 분석하고 분석 보고서를 생성하기 위한 용도에 한해 IBM SaaS 내에서만 Twitter 콘텐츠를 선택하고 사용할 수 있는 수단을 제공합니다.

IBM 은 Twitter 콘텐츠를 소유하거나 통제하지 않습니다. Twitter 콘텐츠에는 불법적이거나 부정확하거나 오해의 소지가 있거나 외설적이거나 달리 불쾌감을 주는 자료가 포함될 수 있습니다. IBM 이나 IBM 공급자는 Twitter 콘텐츠를 검토하거나 필터링하거나 검증하거나 편집하거나 삭제해야 할 책임은 없습니다. 단, 재량으로 이를 수행할 수 있습니다. IBM SaaS 에 저장될 수 있는 여하한 Tweeter 콘텐츠를 즉시 삭제하거나 수정하기 위해서 고객은 IBM 이 제공한 기능을 사용하여야 합니다. 고객은 IBM SaaS 에서 분석 보고서를 다운로드하고 제거할 수 있는 권리를 보유합니다.

7.3 Twitter 데이터 볼륨

고객은 다음 범위로 제한됩니다.

- 데이터 세트당 50,000 개의 Tweet

7.4 Twitter 콘텐츠 제한사항

고객은 다음의 행위를 해서는 안됩니다.

- 개인정보 보호법을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 관련 법률을 위반하거나 허가되지 않은 또는 부적절한 용도로 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.
- IBM SaaS 의 일부로 제공된 Twitter 콘텐츠를 사용하여 불법적이거나 차별적인 목적으로 개인 그룹이나 개인에 대한 분석을 수행하는 행위.
- IBM SaaS 의 일부로 제공된 Twitter 콘텐츠를 사용하여 광고 네트워크의 일부로 포함될 분석을 수행하는 행위.
- TV 프로그램의 시청률을 시간별로 또는 정의된 다른 TV 프로그램의 세트나 서브세트와 비교할 목적의 방법과 동일 또는 유사한 방법에 의해, 정기적으로 생성되고 시간에 기반한 일련의 측정을 수행하는 분석을 작성하도록 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.
- IBM SaaS 의 일부로 Twitter 콘텐츠에 액세스하여 Twitter 콘텐츠를 사용하는 동안 얻게 된 사용자 수, 계정 수 등의 집합적인 Twitter 사용자 측정 단위를 어떠한 용도로든지 사용하는 행위.
- IBM SaaS 에서 허용된 제한적인 용도 외의 기타 용도로 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.

7.5 IBM 에 의한 해지

IBM SaaS 가 종료되면 Twitter 콘텐츠에 대한 고객의 사용은 중단됩니다.

전술한 내용에도 불구하고, 본 계약에 의거한 일시중지 및 해지 권리에 추가하여, IBM 은 고객에게 환불, 크레딧 또는 기타 보상을 제공해야 할 책임 없이 그리고 별도의 통지 없이 언제든지 Twitter 콘텐츠에 대한 액세스 권한의 제공을 중단할 수 있습니다.

7.6 Twitter 콘텐츠 보증 및 면책

본 계약에 명시된 보증에도 불구하고, TWITTER 콘텐츠는 결함이 있을 수 있는 "현 상태 대로" "사용 가능한 대로"만 제공되며, 고객의 TWITTER 콘텐츠의 사용으로 인한 위험은 고객이 단독으로 부담합니다. IBM 은 TWITTER 콘텐츠와 관련하여 상품성, 품질, 성능, 특정 목적에의 적합성, 타인의 권리 비침해, 소유권에 대한 모든 묵시적인 보증과 거래 처리 과정, 사용 또는 무역 관례에 따른 보증을 포함하여 기타 모든 명시적 보증과 묵시적 보증을 일체 제공하지 않으며 이에 대해 면책됩니다. IBM 은 TWITTER 콘텐츠의 액세스에 대한 무중단, 무오류를 보증하지 않습니다. 이러한 보증 제한사항은 일부 국가에서는 유효하지 않을 수 있으며 고객에게 포기하거나 부인될 수 없는 법률에 의거한 보증 권리가 있을 수 있습니다. 이러한 보증은 (해당 법률에서 달리 규정하지 않는 한) 본 계약의 효력일로부터 30 일 동안에 한해 연장됩니다. 본 계약에 의거하여 IBM 이 고객을 면책해야 하는 여하한 책임은 어떠한 경우에도 TWITTER 콘텐츠에 대한 고객의 액세스와 사용에는 적용되지 않습니다.

7.7 정부에 의한 사용

Twitter 콘텐츠는 "상용 컴퓨터 소프트웨어"와 "상용 컴퓨터 소프트웨어 문서"(48 C.F.R. 12.212 에서 사용된 용어)로 구성된 "상용 항목"(48 C.F.R. 2.101 에서 정의된 용어)입니다. 본 계약의 조건에서 명시적으로 허가한 경우를 제외하고, 정부 기관에 의한 어떠한 Twitter 콘텐츠의 사용, 수정, 2 차적 저작물, 복제, 발표, 실행, 표시, 공개 또는 배포도 금지됩니다. 또한 여하한 미국 정부 기관의 사용은 반드시 48 C.F.R. 12.212 및 48 C.F.R. 227.7202-1 ~ 227.7202-4 에 따라야 합니다. 고객이 고객의 미국, 주 또는 지방 정부 기관의 직원 또는 대리인으로서의 공식자격으로 Twitter 콘텐츠를 사용하고,

고객이 법률적으로 본 명세에 따른 관할, 재판지(venue)나 기타 조건을 수용할 수 없는 경우, 그러한 조건은 해당 기관에 적용되지 않습니다(단, 관련 법률에서 요구하는 범위에 한함). 계약자/제조자는 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103 입니다.

부록 A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights 는 사용자가 HR(human resources) 데이터에서 신속하게 식견을 얻을 수 있도록 돕는 인재 분석 솔루션입니다.

- 데이터 검색 안내 – 사용자가 사전 정의된 재능 질문 세트에서 원하는 항목을 선택하여 분석을 시작할 수 있는 기능. 질문은 사용되는 재능 데이터 템플릿을 기반으로 합니다.
- 언어 – 영어로 사용 가능.
- 액세스(Access) – 고객은 프로덕션(Production) 및 테스트(Testing) 모두에 사용되는 하나의 환경을 받습니다. 고객은 Talent Insights 에 액세스하기 위한 각 사용자의 사용자명(username)과 암호가 있는 하나의 URL 을 받습니다. IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization 또는 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 를 구입한 고객은 단일 사인온(sign-on) 포털을 통해 Talent Insights 에 액세스합니다.
- 10 명의 사용자가 포함됩니다.
- Twitter 콘텐츠
- 고객은 IBM Kenexa Talent Insights 사용 시 직원에게 약속한 데이터 기밀 보호를 지킬 책임이 있습니다.
- Talent Insights 에 끌어서 놓을 수 있는 로드 파일의 최대 한도는 10,000,000 행 및 512 열입니다. 파일 크기는 최대 4GB 입니다.

최적의 분석 결과를 위해 70 열 미만의 파일을 로드하는 것이 좋습니다.

2. 선택적 오퍼링(Optional Offerings)

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User 는 기본 등록에 포함된 사용자 10 명을 초과하여 승인된 사용자(Authorized User) 권한을 추가로 제공하는 등록 오퍼링입니다.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights 추가 서비스

	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 #
1 단계 – 비즈니스 문제점 정의(Business Problem Definition)	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
2 단계 – 데이터 수신(Data Receipt)	✓			✓	✓		
3 단계 – 데이터 프로파일링(Data Profiling)	✓			✓			✓
4 단계 – 데이터 변환(Data Transformation)	✓			✓			✓

	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 #
5 단계 - 데이터 셰이핑(Data Shaping)	✓			✓	✓		
6 단계 - 데이터 사용자 정의(Data Customization)	✓			✓			
7 단계 - 분석 및 인사이트(Analysis and Insights)	✓	✓	✓			✓	✓
8 단계 - 검토 및 정리(Review and Wrap Up)	✓	✓	✓			✓	✓

*2년 스타터 팩 인계이지먼트에는 위에 표시된 대로 Year 1 과 Year 2 에서 제공하는 모든 서비스가 포함됩니다.

**3년 스타터 팩 인계이지먼트에는 위에 표시된 대로 Year 1, Year 2 및 Year 3 에서 제공하는 모든 서비스가 포함됩니다.

***Data Preparation Services 의 1 단계에는 '데이터 니즈(Data Needs) 및 가용성 검토(Availability Review)'만 포함됩니다.

Plus Service Upgrade 는 1년 기본 서비스 팩과 연계해서만 구입할 수 있습니다.

Talent Insights 는 Explore, Predict, Assemble 등 다양한 이름의 기능이 포함된 단일 제품입니다. 서비스 팩은 제품의 기능에 맞게 데이터 준비, 컨설팅 및 교육에 중점을 두고 있습니다.

- Explore 기능은 코그니티브 기술을 사용하여 데이터의 패턴과 관계성을 발견하고 확인하며 자연어 대화를 지원하여 사용자 정의가 가능한 시각화를 생성합니다.
- Predict 기능은 복잡한 알고리즘을 통해 대상 데이터 필드 개시에 근거하여 예측을 제공합니다.
- Assemble 기능을 통해 사용자는 Explore 및 Predict 에서 발견하고 수집한 항목을 공유할 수 있습니다.

단계 정의:

a. I 단계(Starter Pack Engagement)

비즈니스 문제점 정의(Business Problem Definition)

- 원격 관리 킥오프 미팅
 - 고객과 IBM 전임 컨설턴트가 협력하여 고객의 고유한 비즈니스 문제점을 정의하고 우선 순위를 정합니다.
 - 고객의 핵심 비즈니스 문제점, 전략적 목표 및 Talent Insights Explore and Predict 에 대한 데이터 이해 관계 식별 및 해당 인계이지먼트의 단일 분석 영역 식별.

인도물:

- 비즈니스 문제점/전략적 목표와 Explore and Predict 인계이지먼트의 핵심으로 합의된 Explore and Predict 의 단일 분석 영역에 대해 기술하는 킥오프 프리젠테이션 및 요약서. IBM 에 의한 예비 HR 데이터 소스 식별.

- 데이터 니즈 및 가용성 검토
 - IBM 컨설턴트가 고객과 협력하여 Explore 내에서 분석할 단일한 핵심 분석 영역을 선택하기 위한 핵심 비즈니스 문제점 및 전략적 목표의 우선 순위 지정.
 - Explore 스타터 패키지에 포함된 세 가지 HR 데이터 소스는 일반적인 고객 주도의 분석 뿐만 아니라 컨설팅 인게이지먼트에 포함된 핵심 분석 영역을 지원하는 데 충분하도록 폭넓게 구성됩니다. 이러한 HR Data Sources 는 Predict 분석을 위한 기본 소스로도 사용됩니다.
 - 컨설팅 인게이지먼트를 추가로 구입하면 추가적인 분석 영역이 지원될 수 있습니다.
 - 합의된 HR 데이터 소스에 대해 추출되고 전달되는 데이터 요소 정의.

● **Starter Pack Plus Only**

데이터 통합을 증명하도록 셀프 서비스 예측 환경의 테스트로 사용될 수 있는 시나리오를 선택합니다.

인도물:

- 데이터 전달에 필요한 데이터 구조에 대한 권장사항. 이는 사용 가능하고 적절한 경우 기존 템플리트를 시작점으로 사용하여 수행됩니다.

***** I 단계 – Data Preparation Services Engagement 의 경우**

데이터 니즈 및 가용성 검토

- HR 데이터 소스 요구사항의 검토 및 Talent Insights HR 애플리케이션 데이터 템플리트에 대한 매칭. (이 서비스에는 킥오프 미팅은 포함되지 않습니다.)
- 합의된 HR 데이터 소스에 대해 추출되고 전달되는 데이터 요소 정의.

인도물:

- 데이터 전달에 필요한 데이터 구조에 대한 권장사항. 이는 컨설팅 없이 데이터 서비스를 사용하는 경우 기존 템플리트를 시작점으로 사용하여 수행됩니다. 컨설팅을 구입하여 데이터 설정을 위해 사용하는 경우에는 사용자 정의 템플리트를 개발할 수 있습니다.

b. **II 단계 – 데이터 수신(Data Receipt)**

IBM 이 처리할 파일 전달.

- 제 3 자 HR 데이터 소스
 - 고객에게 파일 전송 세부사항을 제공합니다.
 - 고객은 IBM 에게 데이터 파일을 전달합니다.
 - 기본 필드의 필수 컬럼 이름 지정 규칙에 따라 IBM 이 사전 정의한 csv 스타일 템플리트로 파일을 전달해야 합니다.
 - HR 데이터 소스 지원에 사용된 전체 사용자 정의 템플리트는 별개로 구성되지만 연관되어 있는 최대 3 개의 파일로 구성될 수 있습니다.
 - 템플리트의 각 파일은 최대 1GB, 100 열 또는 2 백만 행으로 구성될 수 있습니다. 파일 수, 크기 또는 열 수의 기준을 초과하는 HR 데이터 소스는 다중 HR 데이터 소스로 계수되며 그에 따라 과금됩니다.
- 최적의 분석 결과를 위해 70 열 미만의 파일을 로드하는 것이 좋습니다.*
- 데이터 계층 구조를 지원하려면 인적 사항과 기타 드릴 다운 세부사항을 제공해야 합니다.
 - IBM 은 구입한 파일 업데이트를 위해 필요에 따라 데이터 전달과 스토리지 도구를 모니터링하고 테스트합니다.

인도물:

- 수신 확인 및 요건에 대한 파일 준수.

- Kenexa HR 데이터 소스
 - 커넥터가 있는 경우 데이터는 매일 프로비저닝되고 로드됩니다.

c. **III 단계 - 데이터 프로파일링(Data Profiling)**

HR 데이터 소스를 검토하고 파일에 대해 수집한 통계와 정보를 통해 데이터의 구조, 내용, 관계 및 도출 규칙을 확인합니다.

- 누락 데이터, 불량 데이터, 일관성 없이 형식화된 데이터의 세부사항이 포함된 데이터 파일 품질 개요가 생성됩니다.
- 누락 데이터나 불량 데이터에 대해 고객을 지원하고 필요에 따라 새 데이터 파일을 전달합니다.
- 데이터 셰이핑 및 변환 단계에서 구현할 규칙과 절차에 대해 고객에게 설명합니다.
- 파일 동의어 및 사용자 정의의 드래프트를 작성합니다.

● **Starter Pack Plus Only**

- 사용 가능한 데이터를 분석하고 작업 가능한 예측 모델을 작성하도록 데이터를 준비합니다. 다음을 확인하는 작업이 포함됩니다.
 - 적용 범위 - 데이터가 결과를 도출하는 다양한 입력 유형을 포괄할 수 있는지 판별합니다.
 - 품질 목표 - 예측 시나리오에서 목표 변수가 예측 변수로 사용될 수 있을 만큼 우수한 품질인지 판별합니다. 예를 들어, 고객이 자발적 이직이나 권고 이직을 확인하고자 하는 경우 자발적 이직과 권고 이직을 나타내는 전체 레코드가 포함되어야 합니다.
 - 입력 품질 - 입력 변수의 품질 수준을 판별합니다. 품질이 낮은 경우 가설에 따라 이러한 낮은 품질이 문제가 될 수 있는지 판별합니다.
 - 고객의 가설에 따라 핵심 입력을 식별합니다(예를 들어, 고객이 단기 근속자 감원의 핵심을 임금으로 본다면 충분한 임금 데이터를 확보해야 함).
- Talent Insights Prediction 에 데이터를 로드하고 품질 점수를 확인합니다.
 - 컬럼의 총 누락값이 25%를 넘으면 IBM 은 해당 컬럼을 제거하거나(중요하지 않은 경우) 누락값 자리에 기본값을 작성하여 컬럼을 완전히 채웁니다.
 - 컬럼의 총 누락값이 25% 미만이면 IBM 은 Watson Analytics 에서 평균으로 해당 값을 입력하는 것이 적절한지 결정합니다. 적절하지 않으면 IBM 은 누락값을 기본값으로 설정합니다.
 - 목표 컬럼에서 클래스 불균형이 발견되면 IBM 은 이 점이 모델에 부적정한 영향을 끼치는지 판별합니다.
 - IBM 은 이상치가 오류인지, 참 이상치인지 평가한 후 이상치가 사소한지, 잠재적으로 편향된 모델이 될 수 있을 정도로 중대한지 판별합니다.
 - 목표 컬럼의 비대칭 데이터가 데이터 모델에 끼치는 부정적 영향을 고려합니다.

- 셰이핑을 위해 최종 파일을 승인하기 전에 고객 측에서 최종 파일에 대해 최대 3 회 패스가 허용됩니다.

인도물:

- 최종 파일 형식을 설정하고 고객은 최종 파일을 전달합니다. 파일 포맷 사용자 정의를 문서화합니다.

d. **IV 단계 - 데이터 변환(Data Transformation)**

HR 데이터 소스 내부 및 데이터 소스 간의 전체 구조 공식화.

- IBM Kenexa 는 Kenexa 와 제 3 자 HR 데이터 소스 간의 파일 관계를 검토합니다.
- IBM Kenexa 는 교차 데이터 세트 검색을 위한 상위/외부 키 관계를 확인합니다.

- IBM Kenexa 는 전반적인 데이터 구조 프로토타입을 공식화합니다.
- IBM Kenexa 는 데이터 구조의 유효성을 검증하고 테스트합니다.
- **Starter Pack Plus Only**

- 예측 모델 데이터 보강
 - (i) 추가 목표로 사용할 분류 변수를 작성합니다.
 - (ii) 핵심 입력에 대한 분류 변수를 작성합니다.
- 예측 모델 사전 실행 및 검증 - 모델 실행, 결과 검토 및 세분화.
- 예측 결과 평가 및 필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.
 - (i) 더 우수한 목표 작성.
 - (ii) 명확한 상관 제거.
 - (iii) 예측 모델 재실행 및 결과 검증.

인도물:

- 선택적 데이터 새로 고침 인계이먼트를 구입한 경우 IBM Data Services 또는 고객이 후속 데이터 로드에서 사용하기 위해 전체 데이터 구조와 변환 단계를 문서화합니다.

e. **V 단계 - 데이터 셰이핑(Data Shaping)**

HR 데이터 소스 표준화 및 정화(cleansing)

- IBM Kenexa 는 데이터 셰이핑을 위한 비즈니스 규칙을 작성한 후 데이터 셰이핑을 수행합니다. 여기에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
 - 필드에서 데이터 누락 또는 데이터 유형 오류에 대한 식별(알파 필드의 숫자, 통화 필드의 날짜 등) 및 고객과의 분석.
 - 사용자 정의 필드의 설명적 컬럼 헤더 적용 및 표준 파일의 이름 지정 규칙 준수.
 - 행 헤더 제거, 중첩 헤더, 공백 행 컬럼, 공백 행, 데이터 다음에 오는 텍스트 행, 요약 행 및 컬럼, 소계 및 합계, 선두 및 후미 공백, 데이터 중복 제거 등의 기본 파일 구성 문제점.
- 데이터 서비스에서는 Starter Pack Plus 를 구입하거나 추가적인 계약 없이는 직책, 학위 또는 소스 데이터에서 관리되지 않는 기타 자유 형식의 텍스트 데이터의 형식 불일치 문제를 해결하지 않으며 값 누락, 상수, 불균형, 중요 범주, 이상점, 비대칭도와 관련된 기본 품질 문제를 해결하지 않습니다. 달리 명시하지 않는 한, 이러한 사안은 고객의 책임입니다.
- IBM 은 관련된 경우 반복 데이터 로드의 프로세스와 스케줄을 확인합니다. 고객의 선택에 따라 추가적인 데이터 새로 고침 인계이먼트를 별도로 구입할 수 있습니다.

인도물:

- 로드 목적으로 수행된 데이터 정리 단계 및 정리된 파일에 대한 문서화.

f. **VI 단계 - 데이터 사용자 지정(Data Customization)**

HR 데이터 소스 통합 1 단계에서 수집되고 구현된 데이터 사용자 정의 명세는 동의어, 데이터 그룹화, 기본 합계 및 사전 정의된 질문사항의 추가 또는 수정과 함께 구현됩니다.

- 데이터 파일을 테스트합니다.
- IBM 은 사용자 정의를 수집하고 문서화하고 구현합니다.
- IBM Data Integration 은 프로젝트를 컨설팅으로 전달합니다.

인도물:

- 테스트 및 사용자 정의 확인

g. **VII 단계 – 분석 및 인사이트(Analysis and Insights)**

- 킥오프에서 식별된 비즈니스 문제점/전략적 목표에 대한 인사이트 공유.
 - **Starter Pack Plus Only**
Insights 는 Explore, Predict 및 Assemble 기능의 사용을 기반으로 합니다.
- 고객이 도구를 최대한 활용하도록 데모 및 Talent Insights 의 우수 사례 공유.
 - **Starter Pack Plus Only**
Predictive 및 Assemble 기능에 대한 데모 및 우수 사례를 포함합니다.
- **Starter Pack Plus Only**
Assemble 대시보드 설정 컨설팅과 지원 및 Assemble 기능 교육.
- 비즈니스 문제점/전략적 목표의 인사이트를 논의하기 위한 Talent Insights 사용자 및 프로젝트과의 연속 5 주 간의 주간 콜.

인도물:

- 식별된 비즈니스 문제점/전략적 목표에 대한 질문 분석 및 고객에게 제공하는 프리젠테이션에서 결과 요약. 도구에서 사용 가능한 고객의 데이터 필드에 대해 기술한 데이터 참조 안내서. 비즈니스 문제점/전략적 목표에 관한 개략적 기능을 고객이 이해하도록 돕는 교육 프리젠테이션.

h. **VIII 단계 – 검토 및 정리(Review and Wrap Up)**

- 비즈니스 문제점 및 전략적 목표와 관련하여 Talent Insights 를 통한 분석 결과에 대한 임원 프리젠테이션(원격 제공).
- 고객을 글로벌 지원으로 전환하며 필요에 따라 추가 서비스를 구입하는 방법에 대한 세부사항 제공.
- **Starter Pack Plus Only**
프리젠테이션에는 Predict 및 Assemble 기능에서 발견한 사항이 포함됩니다.

인도물:

- 킥오프 콜에서 중점적으로 확인된 비즈니스 문제점과 전략적 목표에 대한 Talent Insight 결과를 바탕으로 임원 프리젠테이션(데이터의 적합/비적합 해석에 대한 가이드 포함), 잠재적 조치, 해결책 및 다음 단계 제안에 관한 권장사항.

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

One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 Explore 기능 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 서비스에는 비즈니스 문제점 정의, 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 HR 데이터 소스 식별, 세 가지 HR 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육, 인사이트 및 권장사항 지침 제공을 수행하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

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

Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 Explore 기능 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 첫 해(Year One) 서비스에는 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 HR 데이터 소스를 식별하고 세 가지 HR 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육과 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다.

둘째(Year Two) 해에는, 늘어나거나 지속된 비즈니스 문제점의 식별과 분석을 지원하는 추가 컨설팅 서비스가 제공됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로 구입하지 않으면 새 HR 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

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

Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 을 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 신규 고객의 Explore 기능 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 첫 해(Year One) 서비스에는 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 HR 데이터 소스를 식별하고 세 가지 HR 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육과 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다.

둘째 해(Year Two)와 셋째 해(Year Three)에는, 늘어나거나 지속된 비즈니스 문제점의 식별과 분석을 지원하는 추가 컨설팅 서비스가 제공됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로 구입하지 않으면 새 HR 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 은 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) **1년 기본 스타터 팩 전용의 add-on**으로 구입될 수 있으며 기본 데이터 준비 서비스 인게이지먼트에서 이미 설정된 HR 데이터 소스를 활용하여 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석, 인사이트 및 권장사항에 있어 예측 및 통합 제품 교육과 지침의 제공을 지원하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 데이터 준비 Plus 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로 구입하지 않으면 새 HR 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus 를 Set Up 서비스로 구입할 수 있습니다. 이 서비스는 Talent Insights 의 Predict 및 Assemble 기능 뿐만 아니라 신규 고객의 Explore 기능 온보딩(onboarding)을 지원하도록 설계된 1년 서비스 번들(위의 표 참조)로 구성됩니다. 서비스에는 비즈니스 문제점 정의, 핵심 비즈니스 질문 분석, 예측 시나리오 테스트 및 평가, 데이터 강화를 지원하는 HR 데이터 소스 식별, 세 가지 HR 데이터 소스의 시작 준비 및 일회성 로드 제품 교육, 인사이트 및 권장사항 지침 제공을 수행하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 은 일회성 설치와 하나의 HR 데이터 소스 로드로 구성되는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있습니다. 기존의 Talent Insights 데이터 템플릿이 없는 경우 컨설팅 서비스와 연계하여 데이터 통합 서비스를 구입해야 합니다.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 은 Plus 전용으로 태그 지정된 데이터 준비 단계를 포함하여 일회성 설치와 하나의 HR 데이터 소스 로드로 구성되는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있습니다. 기존의 Talent Insights 데이터 템플릿이 없는 경우 Plus 컨설팅 서비스와 연계하여 Plus 데이터 통합 서비스를 구입해야 합니다.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 은 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있으며 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 HR 데이터 소스를 식별하고 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 데이터 준비 또는 새로 고침 서비스 옵션을 구입하지 않으면 새 HR 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(위의 표 참조) 중 하나로 구입될 수 있으며 비즈니스 문제점을 정의하고 핵심 비즈니스 질문 분석을 지원하는 HR 데이터 소스를 식별하고 Explore, Predict 및 Assemble 기능을 포함한 인사이트 및 권장사항 지침을 제공하는 전담 컨설턴트의 지원이 포함됩니다. 데이터 준비 Plus 또는 새로 고침 서비스 옵션을 추가로

구입하지 않으면 새 HR 데이터 소스의 설정이나 데이터 재로드 서비스는 포함되지 않습니다. 달리 구체적으로 명시하지 않는 한, 킥오프 콜을 포함한 모든 서비스는 원격으로 제공됩니다.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh 는 Set Up 서비스 또는 On Demand Set-Up 서비스(하나의 HR 데이터 소스에 대한 한 번의 로드로 구성됨) 중 하나로 구입될 수 있습니다. 파일 새로 고침은 서비스 스타터 팩 인계이먼트 또는 독립형 데이터 준비 서비스 인계이먼트의 과정에서 새 데이터나 증분 데이터를 HR 데이터 소스 설정에 로드하는 작업입니다.

다음은 데이터 파일 새로 고침 활동에 포함되는 서비스입니다.

- 서비스는 파일 설정에 포함된 IBM Kenexa Talent Insights Data Integration 단계 - 데이터 수신, 프로파일링, 변환 및 데이터 셰이핑 단계로 구성됩니다.
- 데이터 새로 고침 인계이먼트를 사용하려면 먼저 새로 고칠 HR 데이터 소스에 대한 Data Preparation Services Engagement 를 구입하고 기존에 설정된 파일 구조를 정확히 따라야 합니다.
- 이러한 범위를 초과하는 데이터 파일 새로 고침 서비스(데이터 프로파일링에서 수행되는 데이터 사용자 정의 변경, 데이터 구조 변경, 데이터 정리 규칙 변경을 포함하나 이에 한하지 않음)는 작업명세서를 통해 별도로 계약될 수 있습니다.

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 4영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 IBM SaaS(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS 오퍼링)의 보상은 번들 IBM SaaS에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 사용등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
93% – 99.2%	5%
93% 미만	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	------------------------------------