

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Kenexa Talent Insights

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

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

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant gespecificeerde meetperiode beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik.
- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- Engagement** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigde bedragen voor setup

Kosten voor setup worden gespecificeerd in een Transactiedocument.

3.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.3 Verschuldigde bedragen voor On Demand

Opties op verzoek worden in de maand waarin de optie op verzoek door Klant is besteld, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via telefoon, e-mail en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd tijdens ondersteuningsuren
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen 1 werkdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 2 werkdagen

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.2 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.3 Normatieve Data

Ondanks enige bepaling die het tegendeel aangeeft, en uitsluitend voor normatieve onderzoeks-, analyse- en rapportagedoeleinden, geldt dat IBM het recht heeft de onder deze Gebruiksvoorwaarden aan IBM verstrekte content van Klant in samengevoegde, geanonimiseerde vorm (d.w.z. zodat niet kan worden vastgesteld dat Klant de bron van vertrouwelijke informatie is en zodat op personen terug te voeren informatie die het mogelijk zou maken om individuele werknemers of sollicitanten te identificeren, verwijderd is) te bewaren en te gebruiken. De bepalingen van dit artikel blijven na afloop of beëindiging van de transactie van kracht.

6.4 Gegevensverwerking

Voor transacties die worden uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende voorwaarden:

Klant gaat ermee akkoord dat het IBM is toegestaan om Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, ter verwerking over landsgrenzen heen te verplaatsen naar de volgende landen: Nederland, Ierland en de Verenigde Staten.

Afhankelijk van de specifieke serviceondersteuningsstructuur van Klant, gaat Klant er tevens mee akkoord dat het IBM is toegestaan om Content, met inbegrip van alle Persoonsgegevens, ter verwerking over landsgrenzen heen te verplaatsen naar de volgende aanvullende landen: Australië, Brazilië, Canada, China, Duitsland, Finland, Frankrijk, Hongkong, Japan, Latijns-Amerika, Mexico, Nederland, Nieuw-Zeeland, Polen, Singapore, Spanje, Zuid-Afrika, Zweden en Zwitserland.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor het leveren van de IBM SaaS.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) en Amerikaans-Zwitserse Safe Harbor Frameworks niet van toepassing zijn op de overdracht van Persoonsgegevens uit het Europese Economische Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun relevante gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

6.5 Persoonsgegevens/Gevoelige Persoonsgegevens

IBM Kenexa Talent Insights is een product op het gebied van human resources-services, bedoeld om Klant in staat te stellen de gegevens van sollicitanten, aanstellingen en werknemers in te voeren, te beheren, te sorteren en in te zien. De service wordt verleend in een SoftLayer cloud computing-omgeving met vast toegewezen ("dedicated") VPN-connectiviteit. De service maakt voor Klant de invoer en het beheer mogelijk van content waarin zich gegevens bevinden die onder de toepasselijke privacywetgeving kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens:

- Contactgegevens (bijvoorbeeld adres, thuis- en mobiel telefoonnummer, e-mailadres)
- Gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld het door de overheid verstrekte identificatienummer, geboortedatum, staatsburgerschap, paspoortnummer, etc.)
- Beroepsgerelateerde informatie (bijvoorbeeld opleiding, loopbaanoverzicht, werklocatie, salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden, en prestaties)

6.6 Gegevensdefinities

Voor elke **in een service-engagement ondersteunde** Human Resources Gegevensbron ("HR Gegevensbron") gelden er beperkingen op grond van twee criteria:

- a. **Grootte** – Afzonderlijke bestanden binnen een gegevensbron kunnen maximaal 100 kolommen, 2 miljoen rijen en 1 GB aan gegevens bevatten. De grootte mag op geen van deze criteria worden overschreden. Elke gegevensbron kan maximaal drie gerelateerde afzonderlijke bestanden uit dezelfde applicatie bevatten.

Hoewel een grootte tot 100 kolommen wordt ondersteund, wordt omwille van optimale gebruikservaring een maximum van 70 kolommen of minder aanbevolen.

- b. **HR-applicatie** – Een enkele gegevensbron is een gegevensbron die is geëxtraheerd uit een enkele HR-applicatie zoals Applicant Tracking, Recognition, Learning Management, Compensation Benchmarking, Employee Engagement Survey, Employee Assessment of Human Resources Information Systems (HRIS). Dit begrip kan ook bronnen omvatten die in samenhang met HR-gegevens worden gebruikt voor HR-analytics, zoals CRM-systemen (Client Relationship Management), of financiële gegevens.

Een HR-applicatie wordt gedefinieerd als het oorspronkelijke transactiesysteem – ook indien de gegevens zijn geëxporteerd vanuit een data warehouse. Een enkele gegevensbron uit een data warehouse moet voldoen aan dezelfde criteria als een enkele gegevensbron zoals hieronder gedefinieerd.

De levering van gegevensbronnen wordt ondersteund door een gegevensstructuur. Deze kan gebaseerd zijn op een bestaande IBM Kenexa-sjabloon, maar er kan ook sprake zijn van een op maat gemaakte indeling, samengesteld door services. Bij het op maat ontwikkelen van indelingen moet er gebruik worden gemaakt van consultancy (uren) die worden geleverd als onderdeel van een starter pack of die kunnen worden aangekocht in de vorm van aanvullende blokken consultancy.

6.7 Verantwoordelijkheden van Klant

- Klant is verantwoordelijk voor de nakoming van alle toezeggingen inzake vertrouwelijkheid van gegevens die aan werknemers zijn gedaan met betrekking tot het werken met IBM Kenexa Talent Insights.
- Van Klant wordt verlangd dat hij typen gebruikers toewijst teneinde de toegang van gebruikers te beperken tot de juiste gegevens.
- Wanneer er optionele consultancy- of data-integratieservices engagements worden aangekocht, is Klant verantwoordelijk voor het leveren van geschikte technische en HR-subject matter expertise en -resources om het specificeren en leveren van gegevens te ondersteunen, alsmede voor het tijdig leveren van gegevens zoals overeengekomen in de projectplanning. Vertragingen in de levering van gegevens kunnen gevolgen hebben voor de implementatie van projecten, voor de algehele projectplanning en voor de kosten.
- Wanneer Klant bevestigt gereed te zijn om Starter Pack Engagements, optionele consultancy-engagements en/of Data Preparation Services Engagements te starten en er bovendien een kickoff heeft plaatsgevonden, moeten de services (met uitzondering van data refreshes, waaraan hieronder een afzonderlijk lid geweid is) binnen de vastgestelde periode worden gebruikt, anders vervallen ze. Voor Basic engagements is deze periode 3 maanden. Voor Plus engagements is deze periode 4 maanden. Meerdere engagements die op hetzelfde tijdstip zijn aangekocht, hoeven niet op hetzelfde tijdstip van start te gaan, maar nadat de afzonderlijke kickoffs hebben plaatsgevonden, geldt dezelfde vervalttermijn.
- Nadat de services voltooid of vervallen zijn, wordt Klant ondersteund door Global Support. Na het einde van de service-engagements wordt er geen doorlopende ondersteuning verleend door het data- of consultancyteam. In geval er meerjarige starter packs zijn aangeschaft, heeft elke consultancy-engagement een vergelijkbare kickoff en engagementperiode. Tussen de engagements in meerjarige starter packs wordt de ondersteuning verleend door Global Support.

- In geval er engagements voor data refreshes zijn aangeschaft (hetzij per maand, hetzij per kwartaal), moeten de gegevens worden aangeleverd volgens de overeengekomen projectplanning en met regelmatige tussenpozen. Klant mag geen enkele refresh overslaan. De refresh wordt als "gebruikt" beschouwd wanneer de geplande refreshperiode langer dan 5 werkdagen verstreken is. Data refreshes en andere service-engagements worden niet verlengd tot voorbij het einde de abonnementsperiode van het product, en vervallen automatisch zonder recht op terugbetaling.
- Talent Insights is uitdrukkelijk ontworpen voor HR-analytics, zodat niet-HR-gegevens uitsluitend in de tool kunnen worden ingevoerd ter ondersteuning van HR-analytics. Het is de verantwoordelijkheid van Klant zich te houden aan de richtlijnen met betrekking tot de vraag welke gegevens geschikt zijn om te laden.

7. Twitter Content in Talent Insights aangestuurd door Watson Analytics

7.1 Definities

- Analyserapport** – betekent de resultaten of output gecreëerd door de applicaties van Klant op de IBM SaaS op basis van het proces van het analyseren van, en ontleneren van informatie aan, de Twitter Content. Dergelijke resultaten bevatten niet noodzakelijkerwijs Twitter Content, maar kunnen content bevatten die een doublure vormt van die in de Twitter Content, zoals zoektermen en verwijzingen naar het onderwerp van de Tweets.
- Tweet-ID** – betekent een uniek, voor elke Tweet gegenereerd identificatienummer.
- Tweet** – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service.
- Twitter Content** – betekent Tweets en Tweet-ID's, openbare informatie over eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle andere aan Klant beschikbaar gestelde Twitter-gegevens en -informatie.

7.2 Gebruik van Twitter Content

Klant wordt geen toegang verleend tot de ruwe Twitter Content. De IBM SaaS biedt Klant een manier om Twitter Content te selecteren en te gebruiken, echter uitsluitend binnen de IBM SaaS en uitsluitend ten behoeve van het uitvoeren van analyses op de Twitter Content en het produceren van Analyserapporten.

Twitter Content is geen eigendom van IBM en wordt niet door IBM bestuurd. Twitter Content kan materialen bevatten die onwettig, onjuist, misleidend, onfatsoenlijk of anderszins verwerpelijk zijn. Op IBM of zijn toeleverancier rust geen enkele verplichting om welke Twitter Content dan ook te controleren, te filteren, te verifiëren, te bewerken of te verwijderen. IBM of zijn toeleveranciers mogen dit echter, geheel naar eigen oordeel, wel doen. Klant dient, met behulp van de door IBM geleverde functionaliteit, alle op de IBM SaaS opgeslagen Twitter Content terstond te verwijderen of te wijzigen. Klant heeft het recht om het Analyserapport te downloaden en te verwijderen van de IBM SaaS.

7.3 Volume aan Twitter Gegevens

Voor Klanten gelden de volgende beperkingen:

- 50.000 Tweets per dataset

7.4 Beperkingen inzake Twitter Content

Het is Klant niet toegestaan:

- Twitter Content te gebruiken in strijd met de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder begrepen de privacywetgeving, of voor enig onbevoegd of ongepast doel.
- De in het kader van de IBM SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses op een kleine groep personen of op één persoon voor onwettige of discriminatoire doeleinden.
- De in het kader van de IBM SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses die worden opgenomen in een advertentienetwerk.
- De Twitter Content te gebruiken voor het produceren van analyses waarmee er regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen worden uitgevoerd met behulp van dezelfde of vergelijkbare methoden ten behoeve van het uitvoeren van vergelijkingen van de performance van televisieprogramma's in de loop der tijd of het uitvoeren van vergelijkingen met een vaste set of subset van andere televisieprogramma's.

- e. Voor welk doel dan ook gebruik te maken van samengevoegde cijfers over Twitter-gebruikers, zoals aantallen gebruikers of accounts, verkregen bij het openen of gebruiken van de Twitter Content als onderdeel van de IBM SaaS.
- f. De Twitter Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, in de IBM SaaS voorziene doel.

7.5 Beëindiging door IBM

Bij beëindiging van de IBM SaaS stopt het gebruik van Twitter Content door Klant.

Desondanks kan IBM, in aanvulling op de rechten van opschorting en beëindiging van de Overeenkomst, het verlenen van toegang tot de Twitter Content te allen tijde staken, zonder bericht en zonder de verplichting Klant hiervoor een terugbetaling, krediet of andere vergoeding te verstrekken.

7.6 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Twitter Content

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE TWITTER CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" EN MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN VINDT ELK GEBRUIK VAN DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT PLAATS OP DIENS EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID. IBM SLUIT HIERBIJ ALLE ANDER UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES UIT, MET INBEGRIIP VAN ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID, KWALITEIT, PRESTATIES, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN, EIGENDOMSRECHT, ALSMEDE ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN MANIER VAN WERKEN, GEBRUIK, OF HANDELSGEWOONTEN, IN SAMENHANG MET DE TWITTER CONTENT. IBM GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT DE TWITTER CONTENT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS ZAL ZIJN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS DEZE UITSLUITING NIET GELDIG EN HEEFT KLANT WETTELIJKE GARANTIERECHTEN DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT. ELKE DERGELIJKE GARANTIE HEEFT ECHTER EEN DUUR VAN DERTIG (30) DAGEN VANAF DE INGANGSDATUM VAN DEZE OVEREENKOMST (TENZIJ WETTELIJK ANDERS BEPAALD). ELKE VERPLICHTING DIE ONDER DE OVEREENKOMST OP IBM RUST OM KLANT TE VRIJWAREN, GELDT OP GEEN ENKELE MANIER VOOR DE TOEGANG TOT, EN HET GEBRUIK VAN, DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT.

7.7 Gebruik door de overheid

De Twitter Content is een "commercial item" zoals gedefinieerd in 48 C.F.R. 2.101, bestaande uit "commercial computer software" en "commercial computer software documentation", zoals deze termen worden gebruikt in 48 C.F.R. 12.212. Gebruik, aanpassing, afleiding, reproductie, vrijgave, uitvoering, weergave, openbaarmaking of verspreiding van de Twitter Content door welke overheidsinstantie dan ook is verboden, behoudens voor zover uitdrukkelijk toegestaan onder deze Overeenkomst. Voorts dient elk gebruik door Amerikaanse overheidsinstanties plaats te vinden overeenkomstig 48 C.F.R. 12.212 en 48 C.F.R. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4. Indien Klant de Twitter Content gebruikt in zijn officiële hoedanigheid van werknemer of vertegenwoordiger van een Amerikaanse federale, nationale of lokale overheidsinstantie en Klant juridisch niet in staat is de rechtsbevoegdheid of andere artikelen in deze Overeenkomst te aanvaarden, dan gelden die artikelen niet voor de desbetreffende instantie, echter uitsluitend voor zover het toepasselijk recht dit voorschrijft. Contractant/Fabrikant is Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Bijlage A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights is een oplossing voor talentanalyse die gebruikers snel inzicht biedt op basis van hun human resources-gegevens.

- Begeleide data discovery – de mogelijkheid voor gebruikers om een keuze te maken uit een set vooraf gedefinieerde talentvragen om de analyse op gang te brengen. De vragen zijn gebaseerd op de gebruikte gegevensjablonen voor talent.
- Taal – beschikbaar in het Engels.
- Toegang – Klant ontvangt één omgeving die moet worden gebruikt in zowel Productie als Test. Klant ontvangt één URL met een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee elke gebruiker toegang kan krijgen tot Talent Insights. Indien Klant IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization of IBM Kenexa BrassRing on Cloud heeft aangekocht, krijgt Klant toegang tot Talent Insights via een SSO-portal (single sign-on, enkelvoudige aanmelding).
- 10 gebruikers zijn inbegrepen.
- Twitter content
- Klant is verantwoordelijk voor de nakoming van alle toezeggingen inzake vertrouwelijkheid van gegevens die aan werknemers zijn gedaan bij het werken met IBM Kenexa Talent Insights.
- Voor het verslepen van load-bestanden naar Talent Insights geldt een grens van 10.000.000 rijen en 512 kolommen als maximum. De bestanden mogen maximaal 4 GB groot zijn.

Voor een optimale gebruikservaring van analytics wordt gebruikers aangeraden bestanden met minder dan 70 kolommen te laden.

2. Optionele aanbiedingen

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User is abonnementsaanbieding onder welke er aanvullende gebruiksrechten voor Geautoriseerde Gebruikers worden geleverd bovenop de 10 in het basisabonnement opgenomen gebruikers.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement	Plus Services Upgrade #
Fase 1 – Probleemdefinitie	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fase 2 – Ontvangst van gegevens ("Data Receipt")	✓			✓	✓		
Fase 3 – Profilering van gegevens ("Data Profiling")	✓			✓			✓
Fase 4 – Transformatie van gegevens ("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 #
Fase 5 – Normalisatie en opschoning van gegevens ("Data Shaping")	✓			✓	✓		
Fase 6 – Aanpassing van gegevens ("Data Customization")	✓			✓			
Fase 7 – Analyse en inzichten	✓	✓	✓			✓	✓
Fase 8 – Evaluatie en afronding	✓	✓	✓			✓	✓

*Tweejarige Starter Pack Engagements omvatten alle services in de Jaren 1 en 2, zoals hierboven aangegeven.

**Driejarige Starter Pack Engagements omvatten alle services in de Jaren 1, 2 en 3, zoals hierboven aangegeven.

***Fase 1 van Data Preparation Services omvat UITSLUITEND een 'Evaluatie gegevensvereisten en -beschikbaarheid'.

Plus service upgrades **kunnen uitsluitend worden aangekocht** in combinatie met een eenjarig Basic servicepack.

Talent Insights is één product met meerdere met name genoemde mogelijkheden, te weten Explore, Predict en Assemble. Servicepacks zijn gericht op gegevensvoorbereiding, consultancy en educatie specifiek voor met name genoemde mogelijkheden binnen het product.

- De mogelijkheden van Explore maken gebruik van cognitieve technologie voor het opsporen en naar voren brengen van patronen en relaties in gegevens, en werken met interactie in natuurlijke taal voor het genereren van aanpasbare visualisaties.
- De mogelijkheden van Predict maken gebruik van geavanceerde algoritmen voor het doen van voorspellingen op basis van aanvankelijke doelgegevensvelden.
- De mogelijkheden van Assemble stellen gebruikers in staat om datgene wat ze in Explore en Predict hebben ontdekt en verzameld, te delen.

Definitie van Fasen:

a. Fase I (Starter Pack Engagements)

Probleemdefinitie

- Kickoff meeting, gehouden op afstand
 - Het in onderlinge samenwerking tussen Klant en een dedicated IBM-consultant definiëren en prioriteren van de bedrijfsproblemen die specifiek zijn voor Klant.
 - Het in kaart brengen van de belangrijkste bedrijfsproblemen van Klant, diens strategische doelstelling(en), de gegevensbelangen voor Talent Insights Explore en Predict en een enkel analyseterrein voor de engagement.

Te leveren materialen:

- Kickoffpresentatie en schriftelijke samenvatting met een beknopt overzicht van de bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen en een enkel analyseterrein voor Explore en Predict waarop de engagement voor Explore en Predict zich zal richten. Het in kaart brengen van voorlopige HR Gegevensbronnen door IBM.

- Evaluatie van gegevensvereisten en -beschikbaarheid
 - Prioritering van de belangrijkste bedrijfsproblemen en strategische doelstellingen teneinde één hoofdterrein voor analyse te kiezen dat door de IBM-consultant samen met Klant zal worden geanalyseerd binnen Explore.
 - De drie HR Gegevensbronnen die deel uitmaken van het starter pack van Explore zullen breed genoeg gestructureerd zijn om zowel het in de consultancy-engagement inbegrepen hoofdterrein voor analyse te ondersteunen, als een meer algemene, Klant-gestuurde analyse. Deze HR Gegevensbronnen fungeren tevens als onderliggende bron voor analyses binnen Predict.
 - Aanvullende analyseterreinen kunnen worden ondersteund middels de aankoop van aanvullende consultancy-engagements.
 - Het definiëren van gegevenselementen die voor de overeengekomen HR Gegevensbronnen moeten worden geëxtraheerd en geleverd.
- **Uitsluitend voor Starter Pack Plus**

Keuze van een of meer scenario's die kunnen fungeren als tests van de zelf-service predictieve omgeving om de werking van gegevensintegratie aan te tonen.

Te leveren materialen:

 - Aanbevelingen inzake de gegevensstructuur voor de levering van gegevens. Hierbij worden bestaande sjablonen, indien beschikbaar en geschikt, als uitgangspunt genomen.

*** Fase I – Voor Data Preparation Services Engagement

Evaluatie van gegevensvereisten en -beschikbaarheid

- Het evalueren van de eisen inzake HR Gegevensbronnen en het vergelijken daarvan met gegevenssjablonen van Talent Insights HR-applicaties. (In deze service is een kickoffmeeting niet inbegrepen.)
- Het definiëren van gegevenselementen die voor de overeengekomen HR Gegevensbronnen moeten worden geëxtraheerd en geleverd.

Te leveren materialen:

- Aanbevelingen inzake de gegevensstructuur voor de levering van gegevens. Indien het contract gegevensservices zonder consultancy behelst, worden bestaande sjablonen hierbij als uitgangspunt genomen. Indien er consultancy is aangekocht en deze wordt gebruikt in combinatie met gegevens-setup, kunnen er sjablonen op maat worden ontwikkeld.

b. Fase II – Ontvangst van data ("Data Receipt")

Aflevering van bestanden ter verwerking door IBM.

- HR Gegevensbronnen van derden
 - Klant ontvangt details omtrent de transmissie van bestanden.
 - Klant levert gegevensbestanden aan IBM.
 - De bestanden dienen te worden geleverd in vooraf door IBM gedefinieerde sjablonen in CSV-stijl en dienen voor standaardvelden gebruik te maken van specifieke kolomnamen.
 - Volledig op maat gemaakte sjablonen die worden gebruikt ter ondersteuning van een HR Gegevensbron, kunnen bestaan uit maximaal 3 afzonderlijke, maar onderling gerelateerde bestanden.
 - Elk bestand binnen een sjabloon mag maximaal 1 GB, 100 kolommen en 2 miljoen rijen groot zijn. HR Gegevensbronnen die de criteria voor aantal bestanden, grootte of aantal kolommen overschrijden, worden geteld als meerdere HR Gegevensbronnen en worden dienovereenkomstig gefactureerd.

Voor een optimale gebruikservaring van analytics wordt de gebruikers aangeraden bestanden met minder dan 70 kolommen te laden.

- Indien het noodzakelijk is dat er gegevenshiërarchieën worden ondersteund, dienen er demografische gegevens te worden verstrekt, alsmede andere gegevens waarop kan worden ingezoomd.
- IBM monitort en test de data delivery- en opslagtools zoals vereist voor aangekochte updates van bestanden.

Te leveren materialen:

- Bevestiging van ontvangst van bestanden en van het feit dat deze aan de eisen voldoen.
- Kenexa HR Gegevensbronnen
 - Indien er een connector bestaat, worden de gegevens dagelijks beschikbaar gesteld en geladen.

c. **Fase III – Profilering van data ("Data Profiling")**

De HR Gegevensbron(nen) wordt (worden) geëvalueerd en er worden statistische en andere gegevens over de bestanden verzameld teneinde de structuur, content, relaties en afleidingsregels van de gegevens duidelijk te maken.

- Er wordt een overzicht gegenereerd van de kwaliteit van gegevensbestanden, inclusief details omtrent ontbrekende gegevens en onjuist of inconsequent ingedeelde gegevens.
- Klant wordt geraadpleegd omtrent ontbrekende of onjuist ingedeelde bestanden en waar nodig worden er nieuwe gegevensbestanden geleverd.
- Klant wordt geraadpleegd omtrent regels en procedures die moeten worden geïmplementeerd bij de vormgeving en transformatie van gegevens.
- Er wordt drafting uitgevoerd op bestandssynoniemen en -aanpassingen.
- **Uitsluitend Starter Pack Plus**
 - Uitvoering van analyse op de beschikbaarheid en de gereedheid van de gegevens voor het maken van een werkbaar predictief model. Dit behelst het onderzoeken van:
 - (i) De dekking – bepalen of er gegevens beschikbaar zijn ter dekking van de verschillende typen invoer die bepalend kunnen zijn voor de uitkomsten.
 - (ii) Het kwaliteitsdoel voor het predictieve scenario – bepalen of de doelvariabelen van voldoende kwaliteit zijn om te fungeren als predictor. Bijvoorbeeld: indien Klant een beeld wil krijgen van het vrijwillig personeelsverloop (voluntary turnover) of het betreuenswaardig personeelsverloop (regrettable turnover), dienen er volledige records te worden opgenomen waaruit blijkt welk personeelsverloop vrijwillig was en welk personeelsverloop betreuenswaardig.
 - (iii) De kwaliteit van de invoer – bepalen wat het kwaliteitsniveau van de invoervariabelen is. Voor variabelen van lagere kwaliteit: op basis van de hypothese bepalen of deze kwaliteitsproblemen werkelijk een punt van zorg zijn.
 - (iv) Het vaststellen van de belangrijkste invoer op basis van de hypothese van Klant (bijv. indien Klant denkt dat de beloning een doorslaggevende factor is voor het natuurlijk verloop van werknemers met een slechte rechtspositie, moeten we er zeker van zijn dat we een goede dekking van de beloningsgegevens hebben).
 - Het laden van gegevens in Talent Insights Prediction en het bekijken van de kwaliteitsscores.
 - (i) Indien het totaal aantal ontbrekende waarden voor enige kolom groter is dan 25%, verwijdert IBM die kolom (indien niet belangrijk) of creëert IBM een standaardwaarde die de ontbrekende waarden vervangt teneinde de kolom volledig te vullen.
 - (ii) Indien het totaal aantal ontbrekende waarden kleiner is dan 25%, bepaalt IBM of het aanvaardbaar is om Watson Analytics de waarde te laten invoeren op basis van het gemiddelde. Indien dit niet aanvaardbaar is, stelt IBM de ontbrekende waarden in op standaardwaarden, indien mogelijk.
 - (iii) Indien er in een doelkolom (Target) een onevenwichtigheid in de klassen wordt aangetroffen, bepaalt IBM of dit een negatieve impact heeft op het model.

- (iv) IBM beoordeelt uitschieters om na te gaan of er sprake is van fouten of van werkelijke uitschieters en bepaalt vervolgens of de uitschieters minimaal zijn of groot genoeg zijn om het model te beïnvloeden.
- (v) IBM houdt rekening met de negatieve impact van onregelmatige gegevens (skewed data) in de doelkolom (Target) op het gegevensmodel.
- Van de zijde van Klant zijn er maximaal drie rondes voor het leveren van definitieve bestanden toegestaan alvorens de definitieve bestanden worden geaccepteerd voor normalisatie en opschoning ("shaping").

Te leveren materialen:

- De definitieve bestandsindelingen worden vastgesteld en Klant levert de definitieve bestanden. Aanpassingen van bestandsindelingen worden gedocumenteerd.

d. **Fase IV – Transformatie van gegevens ("Data Transformation")**

Het formuleren van een algehele structuur binnen elke gegevensbron afzonderlijk en tussen de HR Gegevensbronnen als geheel.

- IBM Kenexa evalueert de bestandsrelaties tussen Kenexa-gegevensbronnen en HR Gegevensbronnen van derden.
- IBM Kenexa controleert de "parent/foreign key"-relaties ten behoeve van cross-dataset discovery.
- IBM Kenexa formuleert een prototype voor de algehele gegevensstructuur.
- IBM Kenexa valideert en test de gegevensstructuur.
- **Uitsluitend Starter Pack Plus**
 - Verrijking van gegevens voor het predictieve model
 - (i) Het creëren van classificatievariabelen die moeten dienen als aanvullende doelen (targets).
 - (ii) Het creëren van classificatievariabelen voor de belangrijkste invoer.
 - Voor-uitvoering en verificatie van het predictieve model – het model uitvoeren, de uitkomsten doornemen en de uitkomsten verfijnen.
 - De resultaten van het predictieve model evalueren en indien nodig:
 - (i) Betere doelen (targets) creëren.
 - (ii) Onmiskenbare correlaties wegnemen.
 - (iii) Het predictieve model nogmaals uitvoeren en de resultaten verifiëren.

Te leveren materialen:

- De algehele gegevensstructuur en de transformatieprocedure worden gedocumenteerd, zodat ze in volgende lading(en) van gegevens kunnen worden gebruikt, hetzij door Klant, hetzij, indien er optionele data refresh-engagements zijn aangekocht, door IBM Data Services.

e. **Fase V – Normalisatie en opschoning van data ("Data Shaping")**

De normalisatie en opschoning van HR Gegevensbronnen

- IBM Kenexa creëert bedrijfsregels voor data shaping en voert vervolgens data shaping uit. Dit omvat onder meer:
 - Het opsporen van ontbrekende gegevens en gegevens van een type dat onjuist is voor het veld in kwestie (getallen in een alfabetisch veld, datums in een valutaveld etc.) en oplossing met Klant.
 - Het afdwingen van beschrijvende kolomkoppen voor velden op maat en de naleving van de naamgevingsconventies voor standaardbestanden.
 - Het oplossen van elementaire problemen met de bestandsstructuur, zoals het verwijderen van koppen van rijen, geneste rijen, lege kolomkoppen, lege rijen, rijen met tekst die op de gegevens volgen, totaalrijen en -kolommen, subtotalen en optellingen en voorloop- en volgspaties, alsmede het de-dupliceren van gegevens.

- Zonder de aankoop van Starter Pack Plus of overeengekomen meerwerk houden Data Services zich NIET bezig met inconsequenties in de indeling van functietitels, schalen of andere data in de vorm van vrije tekst die in de gegevensbron niet beheerst zijn, noch met onderliggende kwaliteitsproblemen met betrekking tot ontbrekende waarden, constante waarden, onbalans, beïnvloedingscategorieën, uitschieters en onregelmatige gegevens. Tenzij anders aangegeven vallen deze onder de verantwoordelijkheid van Klant.
- IBM bevestigt het proces en de planning voor herhaalde data loads, indien relevant. Naar keuze van Klant kunnen er aanvullende data refresh-engagements worden aangekocht.

Te leveren materialen:

- Documentatie van opschoningsprocedure voor gegevens en van opgeschoonde bestanden die klaar zijn om te worden geladen.

f. **Fase VI – Aanpassing van gegevens ("Data Customization")**

De specificaties voor de aanpassing van gegevens die zijn verzameld en geïmplementeerd in Fase I van de integratie van HR Gegevensbronnen, worden geïmplementeerd, met inbegrip van de toevoeging of wijziging van synoniemen, gegevensgroeperingen, standaardaggregaties en vooraf gedefinieerde vragen.

- De gegevensbestanden worden getest.
- IBM verzamelt, documenteert en implementeert aanpassingen.
- IBM Data Integration geeft het project door aan consultancy.

Te leveren materialen:

- Bevestiging van test en aanpassing

g. **Fase VII – Analyse en Inzichten**

- Het delen van inzichten met betrekking tot de in de kickoff in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen.
 - **Uitsluitend Starter Pack Plus**
Inzichten worden gebaseerd op het gebruik van de mogelijkheden van Explore, Predict en Assemble.
- Demonstratie en uitwisseling van best practices met betrekking tot Talent Insights om Klant te helpen maximaal van het product te profiteren.
 - **Uitsluitend Starter Pack Plus**
Omvat demonstratie van en best practices voor de mogelijkheden van Predict en Assemble.
- **Uitsluitend Starter Pack Plus**
Consultancy en assistentie bij het opzetten van Assemble-dashboards en training inzake de mogelijkheden van Assemble.
- In vijf opeenvolgende weken telefoongesprekken met gebruikers en het projectteam van Talent Insights om inzichten met betrekking tot de bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen te bespreken.

Te leveren materialen:

- Analyse en vragen met betrekking tot de in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen en overzicht van de resultaten, in een presentatie die aan Klant wordt gegeven. Data Reference Guide met een beschrijving van de in het instrument (de tool) beschikbare gegevensvelden van Klant. Trainingspresentatie om Klant de functionaliteit die specifiek is voor zijn in kaart gebrachte bedrijfsproblemen/strategische doelstellingen te laten begrijpen.

h. **Fase VIII – Evaluatie en afronding**

- Managementpresentatie (op afstand gehouden) over de bevindingen die Talent Insights middels analyse heeft opgeleverd voor de bedrijfsproblemen en strategische doelstellingen.
- Overdracht van Klant aan Global Support en levering van informatie omtrent de aankoop van incrementele services, indien nodig.

- **Uitsluitend Starter Pack Plus**

Presentatie omvat bevindingen op basis van de mogelijkheden van Predict en Assemble.

Te leveren materialen:

- Managementpresentatie over de bevindingen die Talent Insights middels analyse heeft opgeleverd voor de in het kickoffgesprek gespecificeerde bedrijfsproblemen en strategische doelstellingen, waaronder begeleiding rond de juiste/onjuiste interpretatie van gegevens, aanbevelingen betreffende potentiële maatregelen, oplossingen en voorgestelde vervolgstappen.

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

Het eenjarige (One Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe Klanten op gang te helpen ("onboarding") bij het werken met de functionaliteit van Explore. De services omvatten de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

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

Het tweejarige (Two Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe Klanten op gang te helpen ("onboarding") bij het werken met de functionaliteit van Explore. In het eerste jaar omvatten de services de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen.

In het tweede jaar worden er aanvullende consultancyservices verleend ter ondersteuning van de opsporing en analyse van incrementele of doorlopende bedrijfsproblemen. De opbouw (setup) van nieuwe HR Gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele aanvullende data preparation of refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

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

Het driejarige (Three Year) IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe Klanten op gang te helpen ("onboarding") bij het werken met de functionaliteit van Explore. In het eerste jaar bestaan de services uit de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen.

In het tweede en derde jaar worden er aanvullende consultancyservices verleend ter ondersteuning van de opsporing en analyse van incrementele of doorlopende bedrijfsproblemen. De setup van nieuwe HR Gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele aanvullende data preparation of refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan worden aangekocht in de vorm van een On Demand Set-Up service (zoals beschreven in de bovenstaande tabel) , **of in de vorm van slechts een add-on voor het eenjarige Basic starter pack**, en omvat de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren en voorspellen van bedrijfsproblemen, het ondersteunen van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties met behulp HR Gegevensbronnen die in een eerdere Basic service-engagement voor het voorbereiden van gegevens (data preparation) zijn opgezet, het geven van producttraining voor Predict en Assemble en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen. De

opbouw (setup) van nieuwe HR Gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele data preparation Plus en refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

Het IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service. Deze bestaat uit een eenjarige servicebundel (beschreven in de bovenstaande tabel) die bedoeld is om nieuwe Klanten op gang te helpen ("onboarding") bij het werken met Explore en met de mogelijkheden van Predict en Assemble van Talent Insights. De services bestaan uit de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, test en evaluatie van predictieve scenario's, verrijking van gegevens, de initiële voorbereiding en het eenmalig laden van drie gegevensbronnen, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) bestaande uit de eenmalige setup en het laden van één HR Gegevensbron. Indien er nog geen bestaande Talent Insights-gegevensjabloon aanwezig is, dienen er data-integratieservices te worden aangekocht in combinatie met consultancy services.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) bestaande uit de eenmalige setup en het laden van één HR Gegevensbron, met inbegrip van de data preparation-activiteiten die zijn aangegeven als Uitsluitend Plus. Indien er nog geen bestaande Talent Insights-gegevensjabloon aanwezig is, dienen er Plus data-integratieservices te worden aangekocht in combinatie met Plus consultancyservices.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) en bestaat uit de hulp van een dedicated consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen. De opbouw (setup) van nieuwe HR Gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele data preparation of refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service (beschreven in de bovenstaande tabel) en bestaat uit de hulp van een specifiek toegewezen (dedicated) consultant bij het definiëren van bedrijfsproblemen, het in kaart brengen van HR Gegevensbronnen ter ondersteuning van de analyse van belangrijke bedrijfskwesties, het geven van producttraining en het begeleiden van het proces om tot inzichten en aanbevelingen te komen waarin de functionaliteit van Explore, Predict en Assemble is inbegrepen. De setup van nieuwe HR Gegevensbronnen en het opnieuw laden van gegevens zijn niet inbegrepen, tenzij er optionele data preparation Plus en refresh services zijn aangekocht. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden alle services, met inbegrip van het kickoffgesprek, op afstand verleend.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kan worden aangekocht in de vorm van een Setup service of een On-demand Setup service, bestaande uit de eenmalige setup en het laden van één HR Gegevensbron. File refreshes worden gedefinieerd als het laden van nieuwe of incrementele data in een HR Gegevensbron die is ingesteld als onderdeel van de Starter Pack Engagement van de services of een zelfstandige (stand-alone) Data Preparation Services Engagement.

De in de refresh-activiteiten voor gegevensbestanden inbegrepen services worden hieronder beschreven:

- De services bestaan uit fasen van IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – ontvangst van gegevens ("data receipt"), profilering van gegevens ("data profiling") transformatie van gegevens, en normalisatie en opschoning van gegevens ("data shaping") zoals inbegrepen in bestandssetup.
- Voor data refresh-engagements is de voorafgaande aanschaf van Data Preparation Services Engagement voor de HR Gegevensbron een voorwaarde en bij dergelijke engagements dienen de eerder opgezette bestandsstructuren strikt te worden nageleefd.
- Verdere Data File Refresh-services, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wijzigingen van de gegevensstructuur, wijzigingen in de opschoningsregels en wijzigingen in gegevensaanpassingen uitgevoerd in data profiling, kunnen worden aangekocht middels een afzonderlijk Statement of Work.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productieomgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering uit niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen vier werkdagen na het eind van de maand onder contract. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken die buiten de controle van IBM vallen; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke maand onder contract, zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige maand onder contract is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

Voor gebundelde IBM SaaS's (afzonderlijke IBM SaaS-aanbiedingen die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een enkele aanbieding worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de gebundelde IBM SaaS en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS op een bepaald tijdstip.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een maand onder contract

Beschikbaarheid tijdens een maand onder contract	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de maand onder contract waarop een vordering betrekking heeft)
93% – 99,2%	5%
Minder dan 93%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijkse abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de maand onder contract waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een maand onder contract, minus het totaal aantal minuten Downtime in een maand onder contract, gedeeld door het totaal aantal minuten in een maand onder contract.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een maand onder contract

<p>Totaal 43.200 minuten in een maand onder contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten</p> <hr/> <p>Totaal 43.200 minuten</p>	<p>= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% beschikbaarheid tijdens de maand onder contract</p>
--	--